

# 1. Guia de Acolhimento

## Horário

- ✓ Das 8.00h às 20.00h, de 2ª a 6ª feira.

## Quem pode aceder

- ✓ Utentes inscritos na USF.
- ✓ Utente que se encontre transitóriamente a mais de 30 Km do Centro de Saúde em que está inscrito e requeira cuidados de saúde.

## Serviços Prestados

- ✓ Cuidados de saúde no âmbito da Medicina Geral e Familiar (Clínica Geral):
  - ✓ De vigilância - planeamento familiar, saúde materna (grávidas), saúde infantil e juvenil, Saúde do adulto e idoso
  - ✓ De prevenção – rastreio oncológico do colo do útero, mama e coloretal.
  - ✓ Doença aguda
  - ✓ Cuidados Domiciliários
  - ✓ Cuidados de enfermagem e vacinação.

## Os Serviços Prestados não incluem

- ✓ Atendimento de emergência / acidentes
- ✓ A transcrição de receituário ou exames provenientes de outros médicos do SNS ou privados não é atribuição do Médico de Família nem o utente o pode exigir, conforme está expresso no Guia do Utente do SNS disponível no portal da Saúde.
- ✓ Preenchimento de formulários de instituições privadas.
- ✓ Atestados para desportos federados e para uso e porte de arma.

## Marcação de consulta

- ✓ Por internet: e.mail e eAgenda
- ✓ Por telefone.
- ✓ Presencialmente.

## **Como proceder no dia da consulta**

Registe a sua entrada no quiosque de atendimento e aguarde na sala de espera. Os monitores dar-lhe-ão as orientações necessárias.

## **Se não puder comparecer**

Telefone para a USF a remarcar nova consulta.

## **Renovação de Receituário Crónico**

Pode ser solicitado no Atendimento se realizou uma consulta médica presencial na USF há menos de 6 meses. Estará disponível dentro de 72 horas.

## **Consulta de doença aguda**

É feita pelo seu Médico de Família. Em caso de ausência deste, será efectuada por outro médico se for clinicamente inadiável.

## **Visitas domiciliárias**

Destinam-se a utentes incapacitados em se deslocarem à USF por motivos de saúde. São agendadas após o contacto e avaliação do Médico e/ou Enfermeiro.

## **Consulta Hospitalar**

O envio para Consulta Hospitalar é feito na sequência da consulta com o médico de família, caso se justifique clinicamente. Não se efectuam pedidos de iniciativa hospitalar / privados.

Não se transcrevem exames pedidos por hospital / privados. (Despacho 10430/2011, DR nº 1588, II Série, de 18.08.2011)

## **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa  
Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093  
geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

# 1. Welcome Guide

## Office Hours

Monday through Friday 8:00 AM to 8:00 PM

## Who can use the service

- ✓ Registered users
- ✓ Non regular users that live in the area and are registered in other Health Centres located more than 30 km away

## Services available

- ✓ Health cares in the scope of General and Family Medicine (General Practice)
- ✓ Surveillance – family planning, maternal health (pregnant women), child health, adult and senior health
- ✓ Prevention –cervical, bowel and breast cancer screening
- ✓ Acute Illness
- ✓ Home Care
- ✓ Nursing and vaccination

## These services do not include

- ✓ Emergency treatment / accidents
- ✓ Transcription of prescriptions or exams from other private doctors or belonging to the SNS (National Health Service). This is not a function of the Family Doctor so the user cannot demand it, according to the SNS User Guide that is available on the Health Ministry homepage
- ✓ Filling in of forms from private institutions
- ✓ Certificates for federated sports and use of fire arms

## Booking an appointment

- ✓ Internet: e-mail and e-booking
- ✓ Telephone
- ✓ In person

## **What to do on the day of the appointment**

Register your entrance on the reception kiosk and wait in the waiting room. The monitors will give you the necessary orientations.

## **If you can't attend**

Call the USF Reception (as far in advance as possible). Book a new appointment

## **Renewal of Chronic Prescriptions**

These can be requested at the Reception if you have had an appointment at the USF (Family Health Unit) in the last six months. They will be available in 72 hours

## **Appointment for Acute Illness**

This is done by the Family Doctor. If he/she is not available, you will be seen by another doctor if the situation is clinically undelayable

## **Home Visits**

These are for users that cannot go to the USF due to health reasons. They are booked after your contact and the assessment of a Doctor and/or a Nurse

## **Hospital Consultation**

You can be sent to an Hospital for consultation in consequence of an appointment with your family doctor, if it is clinically necessary. The request must not come from a private practice / hospital.

Transcription of exams from private practices / hospitals is not allowed according to Portuguese law. (Despacho 10430 / 2011, DR nº 1588, II Série, de 18.08.2011)

### **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

## 2. Os nossos Objetivos

- ✓ Melhorar a qualidade e satisfação dos utilizadores dos cuidados de saúde.
- ✓ Aumentar a acessibilidade e continuidade dos cuidados prestados.
- ✓ Incrementar a eficiência nos serviços.

### **As suas sugestões**

Existe uma caixa de sugestões junto do segurança.

Convidamos todos os utentes a exporem os seus pontos de vista sobre os serviços.

Todas as sugestões são tratadas e levadas em conta para a melhoria dos serviços.

A sua opinião é muito importante para nós.

### **As suas reclamações e elogios**

Temos um Livro de Reclamações para que possa reclamar ou elogiar os serviços.

Pode pedir o apoio de um secretário clínico para apresentar a sua opinião que depois seguirá os trâmites legais.

### **As suas Notificações:**

Incidentes adversos devem ser notificados na plataforma da DGS – Notifica@

### **O gabinete do utente**

Se pretender atendimento personalizado para apresentar as suas reclamações sugestões ou elogios, está ao seu dispor um Gabinete do Utente no ACES de Lisboa Ocidental e Oeiras (Av Salvador Allende, 2780-130 Oeiras) de 2ª a 6ª das 09:00 às 15:00.

Pode também falar com o Coordenador da USF ou o seu representante.

## **Documentos disponíveis para consulta na USF**

Plano de Ação 2014-2016.

Relatório de Atividades do ano anterior.

Carta de Qualidade; 7 monofolhas.

Direitos e Deveres do Utente (afixado).

As monofolhas de acolhimento contêm informação básica sobre os serviços.

Os monitores das salas de espera passam conteúdos de saúde e informação atualizada sobre os serviços disponíveis.

## **Médico e enfermeiro de família**

Cada utente tem um médico e um enfermeiro de família atribuído.

Na impossibilidade de ser atendido por estes, ser-lhe-á indicado outro médico ou enfermeiro.

Algumas atividades têm, por razões de eficiência, um interlocutor preferencial.

## **Tempos médios de espera após o registo de entrada no quiosque:**

### **Atendimento administrativo:**

6 minutos em 2014. (10 minutos em 2010)

### **Consulta médica:**

10 minutos em 2014 (17 minutos em 2010)

### **Média de dias de espera por uma consulta programada:**

Inferior a 4 dias

Fonte: Sistema informático.

## **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

## 2. Our Objectives

- ✓ To improve the quality and satisfaction of health care users
- ✓ To raise the accessibility and continuity of provided services
- ✓ To increase the efficiency of the services

### **Your suggestions**

There is a suggestion box next to security. We invite all users to expose their points of view about the services.

All suggestions are treated and taken into consideration so as to improve our services. Your opinion is very important to us.

### **Your complaints and praises**

We have a Complaints Book so you can complaint or praise our services.

You can ask for the support of a clinical secretary to present your opinion that will then follow the legal course.

### **Your Notifications**

Adverse incidents should be notified on the DGS platform – Notifica@

### **The user office**

If you require a personalized service to present your complaints, suggestions or praises, there is a User Office available at the West Lisbon and Oeiras ACES (Av Salvador Allende, 2780-130 Oeiras) open from Monday through Friday from 9:00 AM to 3:00 PM.

You can also speak to the USF Coordinator or his representative.

## **Documents available for consultation at the USF**

Action Plan 2014-2016

Last Year's Activity Report

Quality Letter, 7 pages

User's Rights and Duties Chart, posted on the wall.

The welcome pages contain basic information about the services. The monitors in the waiting room pass contents about health and up to date information about the available services

## **Family Doctor and Nurse**

Each user is assigned a family doctor and nurse. In the impossibility of being attended by these, you will be attributed another doctor or nurse. Due to efficiency reasons, in some cases, another professional will be appointed

## **Medium waiting times after admittance at the kiosk:**

### **Administrative attendance:**

6 minutes in 2014. (10 minutes in 2010)

### **Medical Consultation:**

10 minutes in 2014. (17 minutes in 2010)

### **Medium waiting days for a programed consultation:**

Less than 4 days.

Source: Computer system

## **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt



## 3. Carteira de Serviços

### Horário

Das 8.00h às 20.00h, de 2ª a 6ª feira.

### Carteira básica de serviços:

- ✓ Saúde da mulher em idade fértil (planeamento familiar e saúde materna)
- ✓ Saúde do RN, da criança e do adolescente
- ✓ Saúde do adulto e do idoso
- ✓ Cuidados em situação de doença aguda
- ✓ Acompanhamento da doença crônica
- ✓ Prevenção da doença: rastreio oncológico e vacinação
- ✓ Cuidados no domicílio.

### Serviços Mínimos

- ✓ Em casos extremos, por ausência imprevista de mais de um terço da equipa da USF, serão canalizados os recursos disponíveis para a saúde infantil, saúde materna, doença aguda e sala de tratamentos.
- ✓ Reprogramam-se as consultas marcadas.
- ✓ Quando em situação de serviços mínimos estes estarão descritos e afixados na sala de espera da USF Descobertas.

### Fora do nosso horário funcionamento

- ✓ Atendimento Complementar no Centro de Saúde da Lapa: Sábados das 08:00 às 14:00
- ✓ Urgência do Hospital de São Francisco Xavier.

## Ausências programadas

Estão afixadas na sala de espera.

## Saiba qual o seu enfermeiro de família que trabalha em equipa com o seu médico:

Enf. de família	Med. de família
Filipa Damas	Maia Mendes
Ana Teresa	Luísa de Jesus
António Sousa	José Gomes
Cecília Vicente	Maria Manuel Alves
Alice Martins	Isabel Andrade
Virgínia Almeida	Lopes Oliveira
Sílvia Geraldes	Márcia Lopes
Sónia Alves	Joana Campina
António Sousa	Cristina Teodoro

## Além da carteira básica de serviços temos na nossa Unidade de Saúde:

**Higienistas Oraís:** Cláudia Brito Afonso e Teresa Mateus (2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup>)

**Psicólogas Clínicas:** Dra. Carla Patrocínio e Dra. Sílvia Monteiro (2<sup>a</sup> e 6<sup>a</sup>)

**Assistente Social:** Dra. Susana Freire (3<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup>)

### Unidade de Saúde Familiar Descobertas

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

## 3. Service Portfolio

### Office Hours

Monday through Friday 8:00 AM to 8:00 PM

### Basic Service Portfolio:

- ✓ Health of women in fertile age (family planning and maternal health).
- ✓ Newborn, child and teenager health
- ✓ Adult and senior health.
- ✓ Cares in case of acute illness.
- ✓ Follow-up of chronic illness.
- ✓ Disease prevention: oncological screening and vaccination.
- ✓ Home care.

### Minimum services

- ✓ In extreme cases, due to an unforeseen absence of more than a third of the USF team, the available resources will be channeled for child health, maternal health, acute illness and treatment room
- ✓ The booked appointments will be reprogramed
- ✓ When in a minimum services situation these will be described and posted in the USF waiting room.

### Out of our Working Hours:

- ✓ Supplementary Attendance at Centro de Saúde da Lapa: Saturdays from 08:00 AM to 2:00 PM.
- ✓ Emergency of Hospital de São Francisco Xavier.

## Programmed Absences

Are posted in the waiting room

## Know who is the family nurse that teams with your doctor:

Family Nurse	Family Doctor
Filipa Damas	Maia Mendes
Ana Teresa	Luísa de Jesus
António Sousa	José Gomes
Cecília Vicente	Maria Manuel Alves
Alice Martins	Isabel Andrade
Virgínia Almeida	Lopes Oliveira
Sílvia Geraldês	Márcia Lopes
Sónia Alves	Joana Campina
António Sousa	Cristina Teodoro

## In addition to the basic portfolio these services are also available in our Health Unit:

**Oral Hygienist:** Cláudia Brito Afonso and Teresa Mateus (Monday to Friday)

**Clinical Psychologists:** Carla Patrocínio and Sílvia Monteiro (Monday to Friday)

**Social Worker:** Susana Freire (Tuesday and Wednesday)

### Unidade de Saúde Familiar Descobertas

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

## 4. Marcar uma consulta

### **Pode marcar uma consulta:**

- 1. Em casa:** pela internet (e.mail, eAgenda) e pelo telefone.
- 2. Na Unidade de Saúde Familiar**  
Presencialmente ou por terceiros.

### **No dia da consulta:**

Respeite o horário de marcação.  
Traga sempre consigo a identificação: cartão do utente, cartão do cidadão ou o número de utente.  
Registe-se no quiosque à entrada.  
Dirija-se para a sala de espera e aguarde a sua chamada nos monitores.

### **Prioridade no atendimento:**

O nosso atendimento está automatizado e respeita a ordem de acesso.  
No atendimento administrativo é dada prioridade a idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário (Artigo 9º do Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de Abril)

### **Como proceder se não puder comparecer**

Telefonar para o atendimento da USF (com a maior antecedência possível).  
Agendar nova consulta.

## **Renovação de receituário crónico**

Pode ser solicitado no Atendimento se realizou uma consulta médica presencial na USF há menos de 6 meses e:

- ✓ Os medicamentos pedidos constarem na ficha clínica como crónicos.
  - ✓ O médico entender que não é necessária a presença do utente.
- (Disponíveis no prazo de 72 horas).

## **Marcar uma consulta de doença aguda**

Só presencialmente.

Será efetuada pelo seu Médico de Família ou, no seu impedimento, por outro médico se for clinicamente inadiável.

## **Marcar uma visita domiciliária**

Destina-se a utentes incapacitados por motivos de saúde de se deslocarem à USF. Pode ser solicitada pelo telefone ou presencialmente por terceiros.

É agendada após a avaliação do Médico e/ou Enfermeiro de família.

## **Pedido de Consulta Hospitalar**

O envio para Consulta Hospitalar é feito na sequência da consulta com o médico de família, caso se justifique clinicamente.

Não se efectuam pedidos de iniciativa hospitalar/privados.

Não se transcrevem exames pedidos por hospital/privados. (Despacho 10430/2011, DR nº 1588, II Série, de 18.08.2011)

### **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

## 4. Booking an appointment

### **You can book an appointment:**

**1. At home:** via internet (e-mail, e-booking) and by telephone

**2. At the Family Health Unit:** in person or by a third party.

### **On the day of the appointment:**

Respect the booked hour

Always bring your identification: user card, citizen card or health user number

Register at the kiosk in the entrance

Go to the waiting room and await your call on the monitors

### **Priority Assistance:**

Our treatment is computerized and respects arrival order

At the administrative reception priority is given to senior citizens, patients, pregnant women, disabled people, people carrying children or other specific cases requiring priority assistance according to Portuguese law.

### **What to do if you can't attend**

Call the USF Reception (as far in advance as possible). Book a new appointment

## **Renewal of Chronic Prescriptions**

These can be requested at the Reception if you have had an appointment at the USF (Family Health Unit) in the last six months and:

- ✓ The medicines requested are in your medical records as chronic
- ✓ The doctor agrees that the user's presence is not necessary  
(They will be available in 72 hours)

## **How to Book an Appointment for Acute Illness**

Only in person.

This is done by your Family Doctor. If he/she is not available, you will be seen by another doctor if the situation is clinically undelayable.

## **How to book a Home Visit**

These are for users that cannot go to the USF due to health reasons and can be requested by telephone or in person by a third party. They are booked after the assessment by your Family Doctor and/or Nurse.

## **Request for a Hospital Consultation**

You can be sent to an Hospital for consultation in consequence of an appointment with your family doctor if it is clinically necessary. The request must not come from a private practice/hospital.

Transcription of exams from private practices/hospitals is not allowed according to Portuguese law. (Despacho 10430/2011, DR nº 1588, II Série, de 18.08.2011)

## **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt



### **A USF não tem Serviço de Urgência.**

#### **Em caso de Doença Aguda**

- ✓ Ligue para Saúde 24 - Tel:808 24 24 24
- ✓ Se necessário, será informado para recorrer à USF.
- ✓ A Saúde 24 informa a USF da sua vinda

#### **O utente com doença aguda**

- ✓ É observado em consulta Aberta.
- ✓ Cada médico tem no seu horário consultas abertas que só são disponibilizadas após entrar na USF.
- ✓ Estas vagas só são preenchidas nos casos de Intersubstituição e Doença Aguda.

#### **Não são considerados Doença Aguda**

Problemas administrativos, atestados, declarações, pedidos de análises, de receituários ou referenciações para outros serviços.

#### **À Chegada à USF**

- ✓ Registe-se no quiosque.
- ✓ O atendimento em caso de Doença Aguda não é prioritário e terá de aguardar pela hora que lhe for atribuída.
- ✓ Só será marcada uma Consulta Aberta para esse dia se o seu problema de saúde for inadiável, caso contrário será marcada para os próximos cinco dias.

## **Visita domiciliária médica/ /enfermagem**

Consulta programada que se destina a todos os doentes que necessitem de continuidade de cuidados médicos ou de enfermagem e cujo grau de dependência não permita a sua deslocação à USF.

### **Marcações:**

#### **Por iniciativa do utente (solicitado pelo utente/cuidador)**

✓ Após avaliação do pedido pelo médico ou enfermeiro, será agendada visita domiciliária.

#### **Programada pelos profissionais (médico/enfermeiro)**

✓ De acordo com as necessidades dos doentes, os médicos e enfermeiros programam visitas domiciliárias.

#### **Avaliações por assistente social**

- ✓ Iniciativa do doente/cuidador
- ✓ Iniciativa do médico/enfermeiro
- ✓ Programado pela assistente social

*A visita domiciliária do médico ou enfermeiro de família não é considerada uma urgência pelo que a mesma é agendada dentro das disponibilidades da equipa para os próximos dias.*

**Em situações de urgência o utente deve contactar o 112.**

**Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

## 5. Acute Illness and Home Visits

### **USF does not have an Emergency Service**

#### **In case of Acute Illness**

Call Saúde 24 – Tel: 808 24 24 24

If necessary you will be referred to the USF. Saúde 24 will inform the USF of your visit.

#### **The user with an acute illness**

Is observed in an open consultation

Each doctor has in his schedule open consultations that will only be granted after admittance in the USF.

These vacancies are only filled in the case of Interchangeability and Acute Illness.

#### **The following are not considered Acute Illness**

Administrative problems, certificates, declarations, request for clinical analysis, prescriptions or references for other services.

#### **On arrival at the USF**

Register at the Kiosk

The treatment in case of Acute Illness is not considered a priority and you will have to wait for the time that is allocated to you.

An Open Consultation will only be booked for that day if your health problem is undelayable. Otherwise it will be booked on one of the following five days.

## **Doctor / Nurse Home Visits**

Scheduled consultation intended to all patients requiring continuous medical or nursing care and whose degree of dependence does not allow them to travel to USF.

### **Appointments:**

#### **Initiated by the user (requested by the user/caregiver)**

After review of the request by the doctor or nurse, home visits will be scheduled.

#### **Programmed by the professional (doctor/nurse)**

According to the needs of patients, doctors and nurses schedule home visits.

#### **Assessments by social worker**

Patient / caregiver initiative  
Doctor / nurse initiative  
Programmed by the social worker

*The family doctor or nurse home visit is not considered an emergency whereby it is scheduled within the team availability for the following days.*

In emergency situations, the user should call 112.

## **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

## 6. Carta de Qualidade

A USF Descobertas encontra-se em funcionamento, nos dias úteis, das 8 às 20 horas.

O acesso à USF Descobertas pode ser presencial, por telefone ou por via electrónica.

A prestação de cuidados de saúde assegurados pela USF Descobertas à população a seu cargo reveste-se de carácter global e continuado.

Assume formas diversificadas com incidência nas áreas da Saúde Infantil e Juvenil, Saúde Materna, Planeamento Familiar e Saúde do Adulto.

Os horários praticados pelos profissionais da USF Descobertas estão visivelmente divulgados.

Todos os utentes inscritos na USF Descobertas têm médico e enfermeiro de família.

São efectuadas consultas agendadas no próprio dia e consultas programadas em 5 dias úteis.

Qualquer utente tem direito a visita domiciliária efectuada pelos profissionais da USF Descobertas, em tempo útil, desde que justificada.

A continuidade de cuidados é garantida através dum mecanismo de intersubstituição nos diversos grupos profissionais.

Na USF Descobertas o atendimento é prestado com privacidade e confidencialidade fornecendo sempre aos utentes as informações e esclarecimentos necessários à melhor utilização dos seus serviços.

A USF Descobertas respeita e tem afixada a Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes.

A USF Descobertas pratica o princípio da livre escolha e garante o direito a uma segunda opinião.

A USF Descobertas garante a proteção de dados e o acesso do utente à informação sobre a sua história de saúde, de acordo com a legalidade.

A USF Descobertas disponibiliza aos seus utentes, mecanismos de reclamação, caixa de sugestões e promove, nos termos legais, a devida resposta.

## **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

## 6. Quality Chart

USF Descobertas is open on working days form 8:00 AM to 8:00 PM.

You can access USF Descobertas in person, by telephone, or electronically.

The deliverance of health care ensured by USF Descobertas to the population in its care has a global and continual character.

It takes on diversified forms especially in the areas of Child and Juvenile Health, Maternal Health, Family Planning and Adult Health.

The USF Descobertas professional 's schedules are visibly posted.

All users registered in USF Descobertas have a family doctor and nurse.

Scheduled appointments take place on the day and programmed appointments in the next 5 working days.

All users are entitled to timely home visits by USF Descobertas professionals, if justified.

The continuity of care is guaranteed through a mechanism of interchangeability of the several professional groups.

At USF Descobertas the treatment is given with privacy and confidentiality, always supplying the users with the information and clarifications necessary for the best use of its services.

USF Descobertas respects and has posted its Chart of Rights and Duties of the Users.

USF Descobertas practices the principal of free choice and guarantees the right to a second opinion.

USF Descobertas guarantees the protection of data and the access by the user to information about his medical history, in accordance with the law.

USF Descobertas displays a proper complaining and suggesting service, ensuring proper answer, in accordance with the portuguese law.

### **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt



## 7. Direitos dos utentes

### **Direitos dos Doentes**

O doente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana;

O doente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;

O doente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais;

O doente tem direito à prestação de cuidados continuados;

O doente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;

O doente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde;

O doente tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;

O doente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico;

O doente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;

O doente tem direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico;

O doente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico;

O doente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

O doente tem o direito à assistência espiritual e religiosa quando internado.

## **Deveres dos Doentes**

O doente tem o 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;

O doente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;

O doente tem o dever de respeitar os direitos dos outros doentes;

O doente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites;

O doente tem o dever de respeitar as regras de funcionamento.

## **Na carta dos Direitos e Deveres dos Doentes**

O direito à proteção da saúde está consagrado na Constituição da República Portuguesa e assenta num conjunto de valores fundamentais como a dignidade humana, a equidade, a ética e a solidariedade.

Conhecer os seus direitos e deveres aumenta a sua capacidade de atuação na melhoria dos cuidados e serviços de saúde.

### **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt

### Users Rights

- The user has the right to be treated with respect for human dignity;
- The user has the right to see his/her cultural, philosophical and religious convictions be respected;
- The user has the right to receive the appropriate care for his condition, in what concerns preventive, curative, rehabilitation and terminal care;
- The user has the right to continuum of care;
- The user has the right to be informed about the existent health services, its competences and level of care;
- The user has the right to be informed about his/her health situation;
- The user has the right to obtain a second opinion about his/her health situation;
- The user has the right to give or refuse his/her consent, before each medical act or to participate in investigation or clinical teaching;
- The user has the right to the confidentiality of all his/her clinical information and identification elements;
- The user has the right to access his/her data registered in medical reports;
- The user has the right to privacy in the provision of any medical act:
- The user has the right, in person or by representative to present suggestions and complaints;
- The user has the right to spiritual and religious assistance when hospitalized;

## **Users Duties**

The user has the duty to ensure his/her health. This means he/she should seek to ensure the most complete reestablishment and also participate in the promotion of his/her own and the community's health;

The user has the duty to supply health professionals with all the necessary information as to obtain a correct diagnosis and adequate treatment;

The user has the duty to respect the rights of other patients;

The user has the duty to collaborate with the health professionals, respecting the indications he/she is given in free will;

The user has the duty to respect the operating rules.

## **In the User's Rights and Duties Chart**

The right to health protection is consecrated in the Portuguese Republic Constitution and is based on a set of fundamental values as human dignity, ethics and solidarity.

To know your rights and duties increases your ability to act in the improvement and health cares and services

### **Unidade de Saúde Familiar Descobertas**

Rua Fernão Mendes Pinto, 19 - 1400-145 Lisboa

Tel: 213039090/1/2 Fax: 213039093

geral.usfdescobertas@csalcantara.min-saude.pt