



ACES
LX OCIDENTAL
E OEIRAS



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE

Guia de Acolhimento



Rua do Patrocínio, nº 60 1350 – 230 Lisboa

Telefone: 213 913 220/1

Fax: 213 950 432

e-mail: condestavel.sec@csscondestavel.min-saude.pt

<http://usfsantocondestavel.weebly.com>

ÍNDICE

1. Introdução	2
2. Horário de Funcionamento	2
3. Área de Influência e Inscrições	3
4. Cuidados Prestados	4
5. Consultas Médicas Programadas	4
6. Consulta Aberta	5
7. Cuidados de Enfermagem.....	6
8. Visitas Domiciliárias	8
9. Renovação de Receituário e Consulta não Presencial	8
10. Serviços Mínimos.....	9
11. Marcação de Consultas	9
12. Serviços Administrativos	10
13. Atendimento Telefónico	11
14. Outros Serviços.....	11
15. Estratégias para uma boa utilização da USF	11
16. Sugestões / Reclamações e Elogios	13
17. Plano de Acção e Relatório de Actividades	13
18. O que não se pode fazer na USF Santo Condestável	13

1. INTRODUÇÃO

A Unidade de Saúde Familiar (USF) Santo Condestável é uma equipa formada por médicos especialistas em Medicina Geral e Familiar (MGF), enfermeiros e secretários clínicos, que se uniu por acreditar que é possível melhorar a prestação de cuidados de saúde à comunidade, trabalhando em equipa e investindo numa relação próxima e personalizada com cada utente.

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

Com este guia pretendemos informar os utentes sobre os serviços prestados pela USF Santo Condestável e a melhor forma de os utilizar para optimização dos recursos e aumento da satisfação de todos.

2. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A USF Santo Condestável funciona de 2^a a 6^a feira, das 8h às 20h.

Se necessitar de cuidados de saúde inadiáveis fora do horário da USF pode recorrer aos Serviços de Atendimento Complementar:

- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP) da Lapa, Rua de S. Ciro, nº 36, 213931250, sábados das 10h às 18h e domingos e feriados das 10h às 14h.
- UCSP Sete Rios, Largo Prof. Arnaldo Sampaio, 217211898, sábados das 10h às 18h e domingos e feriados das 10h às 16h.
- UCSP Paço d'Arcos, Avenida António Bernardo Cabral Macedo, 214540800, sábados, das 10h às 14h.

Se necessitar de cuidados de saúde inadiáveis fora destes horários ou em caso de problemas urgentes e de maior gravidade, deverá recorrer ao Serviço de Urgência (SU) do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental:

- SU Geral, Hospital S. Francisco Xavier, Estrada Forte do Alto Duque, 210431160/32, 24h/dia.
- SU Ginecologia e Obstetrícia, Hospital S. Francisco Xavier, 210431686, 24h/dia.
- SU Pediatria, Hospital S. Francisco Xavier, 210431686, 9h-22h e Hospital D. Estefânia, Rua Jacinta Marto, 213126600, 22h-9h.
- SU Otorrinolaringologia, Hospital Egas Moniz, Rua da Junqueira, 126, 210432234, dias úteis, 8h-20h.
- SU Oftalmologia, Hospital Egas Moniz, 210432222, dias úteis, 8h-17h.

Em caso de dúvida sobre o encaminhamento mais adequado para a sua situação poderá recorrer à linha telefónica de aconselhamento “Saúde 24” – 808 24 24 24, 24h/dia.

3. ÁREA DE INFLUÊNCIA E INSCRIÇÕES

Podem inscrever-se na USF os utentes residentes na área correspondente à antiga freguesia de Santo Condestável.

Para se inscrever na USF deverá ser portador dos seguintes documentos:

- Cartão de Cidadão ou, para utentes que não o tenham,
- Bilhete de Identidade/Passaporte/Título de Residência, Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde, Número de Identificação Fiscal, Número da Segurança Social e comprovativo de morada (p. ex: factura domiciliada).

Os utentes são preferencialmente inscritos por agregados familiares com um mesmo médico e enfermeiro de família. Sempre que possível, inscreva todos os elementos do agregado em simultâneo.

4. CUIDADOS PRESTADOS

Todos os médicos e enfermeiros da USF prestam cuidados de vigilância e promoção da saúde e acompanhamento de doença crónica, nas áreas de Saúde do Adulto, Saúde Infantil e Juvenil (desde o recém-nascido), Planeamento Familiar e Saúde da Mulher (contraceção, cuidados pré-concepcionais, rastreio do cancro do colo do útero, menopausa) e Saúde Materna (vigilância da gravidez de baixo risco).

Nas situações de doença aguda é possível ter consulta no próprio dia.

Todas as consultas são realizadas, preferencialmente, pelo médico ou enfermeiro de família.

Em caso de impossibilidade de deslocação à USF, e sempre que a situação clínica o justifique, existem consultas domiciliárias.

5. CONSULTAS MÉDICAS PROGRAMADAS

São consultas de vigilância do estado de saúde ou de doenças crónicas, previamente agendadas, por iniciativa do utente ou do médico de família.

São de vários tipos: Saúde do Adulto, Planeamento Familiar, Saúde Materna e Saúde Infantil e Juvenil.

É nestas consultas que se efectuam as avaliações médicas para procedimentos administrativos, como declarações, atestados e relatórios, pelo médico de família.

O horário é variável, de acordo com o médico de família.

O utente deve dirigir-se ao secretariado clínico 15 minutos antes da hora da consulta.

A duração das consultas programadas é de 20 minutos, com excepção das consultas de Saúde Infantil e Juvenil e Saúde Materna em que é de 30 minutos.

As consultas de Saúde Infantil, Saúde da Mulher e algumas consultas de Diabetes são precedidas de consulta de enfermagem, 30 minutos antes da consulta médica.

Se necessitar de consulta programada com brevidade, informe o Secretariado Clínico, porque garantimos uma consulta programada em 5 dias úteis, sempre que necessário.

6. CONSULTA ABERTA

Destina-se a situações de **doença aguda**, ou seja, a problemas de **aparecimento recente, não programáveis**, que necessitam de observação/resolução rápida, no próprio dia ou em horas (ex: febre, tosse, dor, etc.). Será abordado apenas o problema que desencadeou a consulta.

Não se destinam a vigilância de doenças crónicas, mostrar ou pedir exames, declarações ou atestados e renovar receituário.

A marcação é feita no próprio dia, preferencialmente por telefone.

São consultas rápidas, com duração de 15 minutos.

São realizadas pelo próprio médico de família ou, quando tal não for possível, por outro médico.

As situações encaminhadas pela Saúde 24 serão avaliadas e orientadas tendo em atenção o prazo recomendado para o atendimento assinalado no *fax* de referenciação. O utente deve contactar o Secretariado Clínico **antes** de se dirigir fisicamente à USF.

7. CUIDADOS DE ENFERMAGEM

Os cuidados de enfermagem devem ser preferencialmente programados com o enfermeiro de família.

7.1 Saúde do Adulto e Idoso

Consultas de vigilância nas áreas da diabetes e hipertensão, entre outras. Programadas em articulação com a consulta médica, precedendo-a, ou de forma independente, de acordo com as necessidades identificadas para cada utente.

7.2 Saúde Infantil e Juvenil

Consultas de vigilância realizadas em articulação com a consulta médica, precedendo-a, ou de acordo com as necessidades identificadas.

Teste do pezinho - Deve ser realizado entre o 3º e o 6º dia de vida do recém-nascido e deverá ser agendado previamente com o enfermeiro de família.

7.3 Saúde da Mulher

Consultas de vigilância nas áreas do Planeamento Familiar e da Saúde Materna, programadas em articulação com a consulta médica, precedendo-a, ou de forma independente, de acordo com as necessidades identificadas para cada utente.

Cuidados prestados: aconselhamento e esclarecimento de dúvidas, dispensa de contraceptivos e contracepção de emergência.

7.4 Tratamentos e Injectáveis

Os tratamentos devem ser previamente agendados com o enfermeiro de família.

Só será administrada medicação mediante prescrição médica.

7.5 Vacinação

Os utentes com vigilância na USF são vacinados aquando das consultas médicas ou de enfermagem. Em qualquer outra situação, as vacinas devem ser previamente agendadas com o enfermeiro de família.

As vacinas que não fazem parte do Plano Nacional de Vacinação devem ser previamente adquiridas na farmácia e só serão administradas mediante prescrição médica.

Deve trazer o Boletim Individual de Saúde (Boletim de vacinas) para actualização da vacinação.

7.6 Consulta Aberta

Destina-se ao atendimento telefónico ou presencial pelo enfermeiro de família de situações agudas não programáveis.

8. VISITAS DOMICILIÁRIAS

São consultas médicas ou de enfermagem realizadas no domicílio (habitação permanente do utente na área geográfica de referência da USF, de onde se excluem casas de repouso ou outras instituições) a utentes funcionalmente dependentes ou ao seu cuidador.

Destinam-se a seguimento, avaliação de intercorrências ou tratamento de utentes dependentes e impossibilitados de recorrer à USF, avaliação de utentes referenciados das Unidades de Cuidados Continuados ou serviços de internamento, avaliação de condições sociais em situações de risco ou em fase de vida mais vulnerável (por exemplo, recém-nascidos e puérperas). São consultas programadas pelo médico/enfermeiro ou de iniciativa do utente/cuidador (situação em que é feita uma pré-avaliação pelo médico/enfermeiro). São realizadas em data a combinar entre o médico/enfermeiro e o utente/família/cuidador, de acordo com a situação clínica e disponibilidade horária. São preferencialmente cuidados programados.

9. RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO E CONSULTA NÃO PRESENCIAL

São consultas sem contacto com o médico. Implicam que o utente tenha sido avaliado pelo seu médico de família, em consulta presencial, pelo menos uma vez no último ano.

Renovação de receituário crónico — só é renovada medicação do conhecimento e concordância prévia do médico de família, pelo que não são passadas receitas de medicação feita por iniciativa do utente (p. ex. antibióticos).

Podem servir também para resolver situações que não necessitem, no momento, de avaliação médica (p. ex. mostrar exames de vigilância, deixar ou pedir informação clínica) – sempre mediante acordo prévio do médico de família.

Os pedidos são efectuados junto do secretariado clínico da USF ou através do Portal da Saúde – eAgenda e respondidos num prazo de 3 dias úteis. A decisão de resposta ao pedido efectuado depende do juízo clínico que o médico fizer da situação.

Os pedidos não levantados até 1 mês após a sua emissão são destruídos.

10. SERVIÇOS MÍNIMOS

Atendimento de situações de descompensação de doença crónica e de doença aguda, de preferência no próprio dia, pelo seu médico e/ou enfermeiro de família ou outro em regime de substituição, na ausência do primeiro.

Dispensa de contraceptivos, contracepção de emergência e encaminhamento para interrupção voluntária da gravidez.

Realização de teste do pezinho até ao 6º dia; primeira consulta de vida até ao 28º dia e/ou vacinação de crianças com PNV em atraso.

Primeira consulta de Saúde Materna e situações agudas da grávida.

Actualização do Plano Nacional de Vacinação.

11. MARCAÇÃO DE CONSULTAS

As consultas são marcadas por iniciativa do utente, do médico ou do enfermeiro.

As consultas de iniciativa do utente podem ser marcadas durante todo o horário de funcionamento da USF presencialmente no secretariado clínico ou por telefone. Poderá também marcar consultas programadas através do Portal da Saúde – eAgenda ou através do e-mail: condestavel.sec@csscondestavel.min-saude.pt. Nas consultas de vigilância que impliquem seguimento, sempre que possível, o médico ou enfermeiro agendam a consulta seguinte.

12. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

O Secretariado Clínico funciona durante todo o período de funcionamento da USF.

Assegura os seguintes serviços:

- Informações relativas ao funcionamento da USF.
- Inscrição de novos utentes.
- Alteração de dados pessoais – **por favor informe-nos sempre que haja alguma alteração.**
- Actualização de isenções.
- Marcação e efectivação de consultas.
- Validação administrativa de documentos emitidos pelos médicos, quando necessário (os documentos emitidos informaticamente não carecem de validação no balcão).
- Recepção dos pedidos não presenciais (a levantar num prazo de 3 dias úteis).
- Recepção de pedidos de reembolsos (para utentes ostomizados e beneficiários do Complemento Solidário para Idosos)
- Atendimento telefónico.
- Resposta a mensagens de correio electrónico.

13. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Para sua comodidade pode usar o telefone durante todo o horário de funcionamento da USF para marcar consultas, pedir informações e resolver outros assuntos administrativos.

Poderá também solicitar o contacto com o seu médico ou enfermeiro de família. Durante as consultas não é possível atender chamadas, mas poderá deixar recado.

14. OUTROS SERVIÇOS

Os utentes da USF Santo Condestável têm acesso a outros serviços disponibilizados pelo Agrupamento de Centros de Saúde em que esta está integrada, não directamente dependentes da USF, nomeadamente: Consultas de Psicologia (mediante referenciação médica), Serviço Social, Gabinete do Cidadão e Saúde Pública.

Poderá encontrar informações relativas a estes e outros serviços nos placares informativos ou junto do secretariado clínico.

15. ESTRATÉGIAS PARA UMA BOA UTILIZAÇÃO DA USF

Sempre que se dirigir à USF deve ser portador da sua **identificação de utente do Serviço Nacional de Saúde**.

É **sempre** necessário retirar senha para atendimento administrativo.

Mesmo que seja isento de taxas moderadoras, **confirme sempre a consulta** no Secretariado Clínico.

Colabore com os profissionais de saúde fazendo uma boa e racional utilização das consultas, para que lhe possamos prestar um serviço de qualidade.

Procure-nos sempre que precise, mas evitando contactos desnecessários, para que tenhamos consultas para todos quantos necessitam. Para isso pedimos-lhe que:

- Programe as suas necessidades de saúde e vigilância com a maior antecedência possível.
- Traga organizados e previamente pensados os seus motivos de consulta e os medicamentos em falta, bem como todos os exames pedidos na consulta anterior.
- Cumpra os horários das consultas e tratamentos; se por algum motivo tiver que faltar ou estiver atrasado avise-nos logo que possível.
- Tenha atenção à duração prevista para a sua consulta e colabore no cumprimento dos tempos.
- Respeite os direitos dos outros utentes.

Traga sempre os **boletins de planeamento familiar, de grávida e de saúde infantil e juvenil** para as respectivas consultas e o **boletim de vacinas**, sempre que necessário.

Esforçamo-nos por **cumprir o horário de atendimento**. No entanto, o tempo de cada consulta é imprevisível e depende da gravidade e complexidade dos problemas clínicos, pelo que pedimos a sua compreensão.

A sua colaboração é fundamental.

A USF participa na formação de profissionais de saúde, para a qual agradecemos a sua colaboração. Estes estão sempre identificados e são obrigados a sigilo.

No entanto, se não desejar ser atendido por estagiários, ou na sua presença, informe-nos para que a sua vontade seja respeitada.

Consulte as informações disponibilizadas nos placares informativos.

16. SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

Queremos ouvi-lo, ajude-nos a servi-lo melhor.

Sugira, elogie e exponha as suas dificuldades:

- Através das caixas existentes para o efeito nos vários pisos da USF;
- Por *e-mail*.

Pode ainda utilizar o Livro de Reclamações ou solicitar um atendimento personalizado e com privacidade para fazer a sua exposição junto do Coordenador da USF.

17. PLANO DE ACÇÃO E RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

Se pretender conhecer melhor a nossa actividade, poderá solicitar a consulta do Plano de Acção e do Relatório de Actividades.

18. O QUE NÃO SE PODE FAZER NA USF SANTO CONDESTÁVEL

- Atendimento de situações de urgência/emergência e acidentes. Nestes casos deve dirigir-se aos hospitais da sua área, nomeadamente os de São Francisco Xavier e de Egas Moniz.

- Transcrição de exames pedidos por outros médicos de estabelecimentos privados, consultas hospitalares, seguradoras ou medicina do trabalho.
- Preenchimento de formulários de instituições privadas.
- Atestados médicos para:
 - Carta para actividades náuticas desportivas.
 - Carta de caçador e licença de uso e porte de arma.
 - Clubes desportivos e desportos federados.
 - Exercício de funções profissionais públicas ou privadas (segundo o DL nº242/2009 de 16 de Setembro, a robustez física e psíquica podem ser comprovadas por declaração do próprio candidato).
 - Matrícula e renovação da mesma na creche, ensino básico e secundário (apenas está definida a necessidade de atestado médico para a frequência de creche em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais, segundo a portaria nº411/2012 de 14 de Dezembro, e para a frequência de jardim infantil, segundo o DL nº 542/79 de 31 de Dezembro).
 - Justificação de período de faltas na escola igual ou inferior a 3 dias (segundo a Lei nº 51/2012 de 5 de Setembro, a justificação das faltas do aluno pode ser feita por escrito pelos pais ou encarregado de educação ou, quando o aluno for maior de idade, pelo próprio).
 - Prática de actividade física (segundo o DL nº 5/2007 de 16 de Janeiro, “constitui especial obrigação ao praticante assegurar-se, previamente, de que não tem quaisquer contra-indicações para a sua prática”).

Actualizado em Maio de 2016
Revisão em Maio de 2019