

GUIA DE ACOLHIMENTO

UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR BARQUINHA



Velejamos de encontro à sua saúde!

Leia com atenção as nossas recomendações e ajude-nos a fazer o melhor.

USF Barquinha – ACES Médio Tejo

Rua de Dissay Nº14

2260-400 Vila Nova da Barquinha

Telefone: 249720900

Email: director@csvnbarquinha.srssantarem.min-saude.pt

1. Quem somos?

- A Unidade de Saúde Familiar (USF) Barquinha é uma unidade de prestação de cuidados de saúde que garante o atendimento dos utentes nela inscritos, todos os dias úteis das 8 às 20 horas;
- É uma Unidade de Saúde que faz parte integrante do ACES Médio Tejo, mas que possui autonomia organizativa, funcional e técnica. A sua área de influência de atuação inclui os concelhos de Vila Nova da Barquinha, Entroncamento e Tomar;
- A USF Barquinha é constituída por uma equipa multidisciplinar de profissionais motivados e empenhados, que trabalham em conjunto para prestar cuidados de saúde personalizados à população pela qual é responsável. Pretende garantir uma melhor acessibilidade dos seus utentes aos cuidados de saúde, tendo sempre presente os conceitos de proximidade, disponibilidade e qualidade de serviços.

Médicos	Enfermeiros	Administrativos
Dra. Ana Catarina Lopes	Enf. Dina Graça	Ass. Téc. Maria Conceição
Dr. Joaquim Branco	Enf. Inês Frazão	Mata
Dra. Rita Carvalho	Enf. Maria Elizabeth Miranda	Ass. Téc. Maria Irene Silvério
Dra. Vanda Farias de Sousa	Enf. Maria Hermínia Gil	Ass. Téc. Maria Rosário
Dra. Vitoria Patinha	Enf. Palmira Tente	Bernardino
		Ass. Téc. Vera Paias

2. O que mudou?

- A Unidade de Saúde passa a estar aberta das 8 às 20 horas;
- Todos os utentes inscritos na USF têm Médico de Família;
- Todas as famílias têm um Médico, um Enfermeiro e um Administrativo;
- Na ausência do seu Médico ou Enfermeiro de Família, o atendimento será feito por outros elementos com conhecimento da sua situação clínica;
- Numa situação de doença aguda, será sempre atendido no próprio dia;
- Será possível resolver algumas situações sem ter de marcar consulta;
- Haverá aconselhamento médico ou de enfermagem por telefone.

3. Recomendações gerais

- Nunca se esqueça do seu cartão de utente do SNS;
- Não falte às consultas sem avisar previamente;
- Chegue à USF, pelo menos, 15 minutos antes da hora combinada, no caso de consulta programada. Se tudo decorrer normalmente, esperará, no máximo, 30 minutos na sala de espera. Se houver algum atraso, será informado na área de atendimento administrativo;
- É muito importante compreender que o tempo de cada consulta é imprevisível e que depende da maior ou menor gravidade das queixas que o utente apresentar.

4. Horário de atendimento

- Horário de Funcionamento da USF Barquinha: **8h - 20h (dias úteis - 2ª a 6ª feira)**;
- Durante o período de funcionamento haverá consultas abertas, programadas e de inter-substituição;
- Procure sempre o horário da consulta aberta do seu médico para as situações agudas. Se não for possível ser atendido por ele será atendido por um médico escalado para a inter-substituição.

Para as situações agudas fora do horário de funcionamento da USF Barquinha deve contactar o Serviço de Urgência do Centro Hospital do Médio Tejo (Unidades de Abrantes, Tomar ou Torres Novas)

Todas as situações de emergência médica devem ser encaminhadas diretamente para os Serviços de Urgência dos Hospitais.

Horários das consultas:

- Consulte o horário do seu Médico de Família, que se encontra afixado na sala de espera da USF;
- As consultas geralmente têm uma duração prevista de 15 ou 20 minutos, conforme o motivo das mesmas.

Marcação de Consultas

- Podem ser marcadas presencialmente, telefonicamente ou por e-agenda.

5. O que oferecemos?

CONSULTA DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR

- Consulta Programada – Consultas de Vigilância a Grupos Vulneráveis

Consulta	Observações
Saúde Infantil/Juvenil (orientações da Direção-Geral da Saúde)	Segundo orientações da Direção-Geral da Saúde Nos primeiros 2 anos de idade: primeira consulta do Recém-nascido até 28 dias de vida e consultas seguintes no 1º, 2º, 4º, 6º, 9º, 12º, 15º e 18º meses de vida Dos 2 aos 18 anos de idade: aos 2, 3, 4, 5, 6/7, 8, 10, 12/13, 15/18 anos
Planeamento Familiar e Rastreio Oncológico	Propomos 2 consultas médicas e de enfermagem por ano. Na consulta médica será abordado o Rastreio Oncológico da mulher com a colheita para citologia (rastreamento do cancro do colo do útero) e o pedido de mamografia (rastreamento do cancro da mama) nas idades apropriadas (rastreamento do cancro do colo do útero entre os 25 e os 64 anos de idade e rastreamento do cancro da mama entre os 50 e os 69 anos de idade)
Consulta Pré-concepcional	Antes de engravidar deverá ter uma consulta médica de avaliação do estado de saúde e do estado de imunidade
Saúde Materna	A 1ª consulta deverá ser sempre nas primeiras 10 semanas de gravidez Numa gravidez normal a marcação de consultas será mensal até às 32 semanas de gestação. Nesta consulta haverá referência para CHMT para as consultas até ao termo da gravidez A Consulta de Revisão de Puerpério deverá ser feita entre as 6 e as 8 semanas após o parto

- **Consulta Programada – Consultas de Vigilância de Problemas de Saúde**

Consulta	Observações
Consulta a Diabéticos	As marcações serão maioritariamente de 4 em 4 meses, em equipa Médico/Enfermeiro de acordo com as recomendações da Direcção-Geral Saúde
Consulta a Hipertensos	As consultas médicas serão maioritariamente de 6 em 6 meses após normalização tensional, em equipa Médico/Enfermeiro
Consulta para Rastreio Oncológico	Na mulher: rastreio do cancro da mama e do colo do útero O rastreio do cancro colo-rectal em ambos os sexos será efetuado entre os 50 e os 74 anos de idade. Poderá ser feito de vários modos: pesquisa de sangue oculto nas fezes, métodos endoscópicos ou radiologia
Consultas a Idosos, Doentes com Asma, Bronquite Crónica, Dislipidemias	Serão agendadas consoante a gravidade e cada caso particular
Domicílios	Destinam-se a vigilância de doentes dependentes de outrem, com mobilidade condicionada ou com doenças agudas incapacitantes tais como pós-operatório de cirurgias

- **Consulta Não Programada / Aberta – Atendimento no próprio dia**

- Há garantia de atendimento no próprio dia aos utentes que necessitem de resolução imediata de uma SITUAÇÃO AGUDA, entre as 8h e as 20h nos dias úteis;
- Procure recorrer no horário da consulta aberta do seu Médico de Família;
- Se recorrer à USF e o seu médico estiver ausente será atendido por um médico em inter-substituição;
- Situações burocráticas ou de rotina não deverão ser observadas na consulta aberta;
- Para que todos tenham acesso a consulta no próprio dia para resolução de doença aguda NÃO SOLICITE NA CONSULTA ABERTA para:
 - o Mostrar exames que o seu médico pediu;
 - o Renovar receituário;
 - o Tratar de assuntos relativos a documentação;
 - o Queixas de sintomas não agudos;
 - o Consultas de rotina/vigilância.

- **Consulta sem contacto com o Médico / Contacto indirecto**

- Caso o utente não seja isento, todos estes atos exigem o pagamento de taxa moderadora;
- Servem para resolver situações que não necessitem, no momento, de avaliação pelo Médico;
- Após o pedido requerido o Médico de Família avaliará a situação em causa e poderá decidir convocar o utente para uma consulta programada, se achar que a sua situação merece reavaliação antes da emissão do pedido solicitado;
- Para a renovação de receituário crónico o utente entrega no balcão administrativo o seu pedido em envelope fechado. Neste deverá constar o “nome” e “nº de utente”. Os pedidos podem ser solicitados diariamente das 8h às 20h e serão entregues até 3 dias úteis após o pedido;
- A renovação de receituário será apenas para os medicamentos que constem do seu processo clínico. Não são prescritos outros medicamentos sem avaliação clínica.

- **Consulta/ atendimento telefónico**

- Todos os Médicos da USF têm um período disponível para atendimento telefónico aos seus utentes;
- Este período serve para esclarecimento de dúvidas sobre a medicação ou sobre a sua situação clínica;

- Não use este meio para tentar marcar consultas de vigilância. Não se esqueça que para marcar consultas deverá sempre contactar os Serviços Administrativos;
- Evite pedir para ser atendido telefonicamente pelo seu Médico de Família fora deste horário pois estará a interromper uma consulta.

CONSULTA DE ENFERMAGEM

Consulta	Observações
Administração de terapêutica / tratamentos	Estes serão efetuados com dia e hora marcados previamente. Apenas o 1º cuidado de enfermagem poderá ser feito sem marcação. No entanto, tente sempre agendar o seu tratamento. Em situações normais propomos 30 minutos como tempo máximo de espera para atendimento após a hora marcada
Vacinação	Sempre que possível a vacinação será agendada no mesmo dia das consultas de vigilância. As vacinas que não coincidam com consultas devem ser agendadas. A administração de vacinas adquiridas na farmácia, só será feita mediante apresentação de prescrição médica, devendo dirigir-se ao balcão administrativo para agendar
Consultas de vigilância de grupos vulneráveis e grupos de risco	Irá ser realizada consulta de enfermagem prévia à consulta médica na vigilância da consulta de saúde infantil e juvenil, planeamento familiar e rastreio oncológico, saúde materna, vigilância de diabéticos e hipertensos
Rastreio precoce (“Teste do pezinho”)	Realizado o mais precocemente possível, entre o 3º e 6º dia de vida, mediante marcação
Domicílios	Destinam-se a todos os utentes com doença que conduz a incapacidade súbita ou crónica para se deslocar á USF. Pode ser marcada por iniciativa do médico/enfermeiro ou por solicitação do utente/familiar/cuidador. Os domicílios prestados pela USF nunca se destinam a situações de urgência/emergência. Os domicílios médicos e de enfermagem realizados pela nossa USF serão realizados aos utentes residentes na nossa área de intervenção

ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO

- Sempre que vier à USF, dirija-se ao balcão administrativo e aguarde a sua vez;
- O atendimento é sempre feito por ordem de chegada;
- Poderá solicitar os seguintes serviços:
 - o Marcação, transferência ou anulação de consultas, durante o horário de funcionamento da USF;
 - o Renovação de receitas das 8h às 20h respeitando um prazo de 3 dias úteis para levantar o pedido;
 - o Reembolsos, isenções;
 - o Validação administrativa de documentos emitidos;
 - o Alteração de dados pessoais (telefone, morada...);
 - o Informações sobre horários e serviços disponíveis;
 - o Informações sobre recursos de saúde disponíveis na comunidade.

6. O que não compete a esta USF

- Atendimento de situações de emergência e acidentes. Nestes casos deverá dirigir-se de imediato ao hospital;
- Preenchimento de formulários de instituições privadas;
- Transcrição de exames médicos de medicina do trabalho, seguradoras, consultas hospitalares ou privadas;
- Atestados para desportos federados e clubes desportivos;
- Atestados para prática de mergulho, de pesca submarina ou de desportos náuticos;
- Atestados para empréstimos bancários ou seguros de vida;
- Atestados para licença de uso e portes de armas;
- Carta de caçador;
- Licença de posse de animais perigosos.