

GUIA DO UTENTE



Juntos pela saúde!

USF Fátima
Rua Jacinta Marto
2495- 450 Fátima
Telefone: 249 531 836
Fax: 249 532 577
Correio eletrónico: usf.fatima@arslvt.min-saude.pt

Quem somos?

- A USF (Unidade de Saúde Familiar) Fátima 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 Centro de Saúde de Fátima, mas que possui autonomia organizativa, funcional e técnica. A sua área de influência de actuação inclui a Freguesia de Fátima.
- A USF Fátima é constituída por uma equipa multidisciplinar de profissionais fortemente 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	Assistentes Técnicos
Andreia Liliana Santos Neves	Carla Sofia Pedro Vicente Reis	Elsa Maria Neves Lopes e Ana Catarina Pinto Pereira
Cândida Neves Mendes	Ivone da Silva Formiga Leal	Sónia Maria Carvalho Pires Reis
Elsa Sofia Guimarães Moreira	Maria Isabel Neves Vieira	Elsa Maria Neves Lopes e Ana Catarina Pinto Pereira
José Augusto Carreira Oliveira	Manuela Ferreira Almeida Prazeres	Ana Catarina Pinto Pereira
Maria Helena Magalhães Barroso	Ana Isabel Pouseiro Santos Correia	Almerinda Nunes Marques Cruz
Pedro José Simões Sousa Costa	Filipa Vieira Neto Pereira	Ana Cristina Oliveira Gameiro
Svetlana Silva Forte	Maria Dulce Crispim Henriques Manteiga	Mécia Maria Marques Fernandes

O que mudou?

- Todos os utentes/famílias inscritos na USF têm Médico, Enfermeiro e Administrativo.
- Na ausência do seu Médico ou Enfermeiro, o atendimento será feito por outros elementos com conhecimento da sua situação clínica.
- Numa situação de doença aguda, será sempre atendido no próprio dia.
- Terá um telefone à sua disposição para esclarecimento/aconselhamento.



Recomendações Gerais

- Nunca esqueça o cartão de utente do SNS.
- Se necessitar de faltar às consultas avise previamente.
- Nas consultas marcadas, chegue 15 minutos antes da hora prevista. 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.

Horário de Atendimento

Horário de Funcionamento da USF Fátima: 08h - 20h (dias úteis - 2ª a 6ª feira)

- Durante o período de funcionamento haverá consultas abertas, programadas e de inter-substituição.
- Nas situações agudas procure ser atendido pelo seu Médico de Família. Se isso não for possível, será atendido na consulta de inter-substituição.

Para as situações agudas fora do horário de funcionamento da USF Fátima, pode contactar o Serviço Saúde 24, recorrer aos Serviços de Urgência do Centro Hospital do Médio Tejo (Unidades de Abrantes, Tomar ou Torres Novas) ou do Centro Hospitalar Leiria-Pombal.

Aos fins-de-semana e feriados, pode também recorrer ao AC, na sede do Centro de Saúde de Ourém, das 10-20h.

Nas situações de emergência médica devem contactar o Serviço 112.

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.

O que oferecemos?

CONSULTA PROGRAMADA CONSULTAS DE VIGILÂNCIA A GRUPOS VULNERÁVEIS

Saúde Infantil/Juvenil

- *Nos primeiros 2 anos de idade:*
 - Primeira consulta do Recém-nascido até aos 28 dias de vida
 - Consultas seguintes no 1º, 2º, 4º, 6º, 9º, 12º, 15º, 18º e 24 meses de vida
- *Dos 2 aos 18 anos de idade:*
 - Consultas aos 2, 3, 4, 5/6, 8, 11/13, 15 e 18 anos

Planeamento Familiar:

- Propomos consultas médicas e de enfermagem, nas quais será abordado o Rastreio Oncológico da Mulher com a colheita para Citologia (rastreio do cancro do colo do útero) e o pedido de Mamografia (rastreio do cancro da mama) nas idades apropriadas.
 - Rastreio do Cancro do Colo do útero: entre os 25 e os 64 anos de idade.
 - Rastreio 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.

Saúde Materna:

- A 1ª consulta deverá ser sempre nas primeiras 10 semanas de gravidez.
- Numa gravidez normal deve fazer uma consulta mensal, até ser referenciada para o hospital.
- A Consulta de Revisão de Puerpério deverá ser feita na USF às 6 semanas após o parto.

CONSULTA PROGRAMADA

CONSULTAS DE VIGILÂNCIA DE PROBLEMAS DE SAÚDE

Consulta a Diabéticos:

- As marcações serão maioritariamente de 4-4 meses em equipa Médico/ Enfermeiro de acordo com as recomendações da Direcção-Geral Saúde.

Consultas a Hipertensos:

- As consultas médicas serão maioritariamente de 6-6 meses depois de ter a tensão arterial controlada.

Consultas para Rastreio Oncológico:

- Rastreio do Cancro da Mama e do Colo do Útero nas mulheres.
- O rastreio do Cancro Colo-Rectal em ambos os sexos será efectuado entre os 50 e os 74 anos de idade.

Consultas Domiciliárias:

- Destinam-se a vigilância de doentes dependentes de outrem, com mobilidade condicionada ou com doenças agudas incapacitantes tais como pós-operatório de cirurgias, sendo realizadas pelo seu Médico e/ou Enfermeira.

CONSULTA ABERTA— ATENDIMENTO NO PRÓPRIO DIA

- Há garantia de atendimento no próprio dia aos utentes com **SITUAÇÕES AGUDAS** entre as 8h e as 20h nos dias úteis.
- Para este atendimento procure o 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.

A CONSULTA ABERTA NÃO SERVE PARA:

- Resolver situações burocráticas ou de rotina
- Mostrar exames que o seu médico pediu
- Renovar receituário
- Queixas de sintomas não agudos
- Consultas de rotina/vigilância

CONSULTAS SEM CONTACTO COM O MÉDICO

- Servem para resolver situações que não necessitem, no momento, de avaliação pelo Médico.
- Estes pedidos deverão ser feitos directamente nos Serviços Administrativos.
- Caso o utente não seja isento, todos estes actos exigem o pagamento de taxa moderadora.
- Não se esqueça que após o pedido o seu Médico de Família avaliará a situação em causa e poderá decidir convocá-lo para uma consulta programada se achar que a sua situação merece reavaliação antes da emissão do documento solicitado.
- Renovação de Receituário Crónico
 - Para a renovação de receituário crónico o utente entrega no guichet 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.

ATENDIMENTO MÉDICO POR TELEFONE

- 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. Se necessário, estes contactarão o seu Médico de Família para obtenção de resposta.
- Evite pedir para ser atendido telefonicamente pelo seu Médico de Família fora deste horário pois estará a interromper uma consulta.
- Sempre que tenha um assunto a tratar e que seja passível de ser resolvido por telefone, não hesite... telefone!

ADMINISTRAÇÃO DE TERAPÊUTICA / TRATAMENTOS

- Os cuidados de enfermagem (pensos, tratamentos e administração de terapêutica) serão efectuados com dia e hora marcados previamente. Apenas o 1º cuidado de enfermagem poderá ser feito sem marcação.

PROGRAMA DE 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.

NÃO COMPETE A ESTA USF

- Atendimento de situações de emergência e acidentes. Nestes casos deverá dirigir-se de imediato ao hospital ou contactar o Serviço 112.
- Preenchimento de formulários de instituições privadas.
- Transcrição de exames médicos de Medicina do Trabalho, Medicina Desportiva, Seguradoras, Consultas Hospitalares ou Privadas.
- Atestados para desportos federados e clubes desportivos.
- Atestados para prática de mergulho e de pesca submarina.

Esta medida justifica-se pelo facto de estes serviços não serem do âmbito da USF.

FUNCIONAMENTO ADMINISTRATIVO

- Sempre que vier à USF, dirija-se à recepção.
- O atendimento é sempre feito por ordem de chegada.
- Poderá solicitar os seguintes serviços:
 - ✓ Marcação de consultas
 - ✓ Renovação de receitas
 - ✓ Reembolsos, Isenções
 - ✓ Validação administrativa de documentos emitidos

Assuntos que poderá tratar pelo telefone com o administrativo:

- Alteração de dados pessoais (telefone, morada...)
- Informações sobre horários e serviços disponíveis
- Informações sobre recursos de saúde disponíveis na comunidade
- Marcação, transferência ou anulação de consultas