

# GUIA DE ACOLHIMENTO



**Unidade de Saúde Familiar**  
**LOCOMOTIVA**

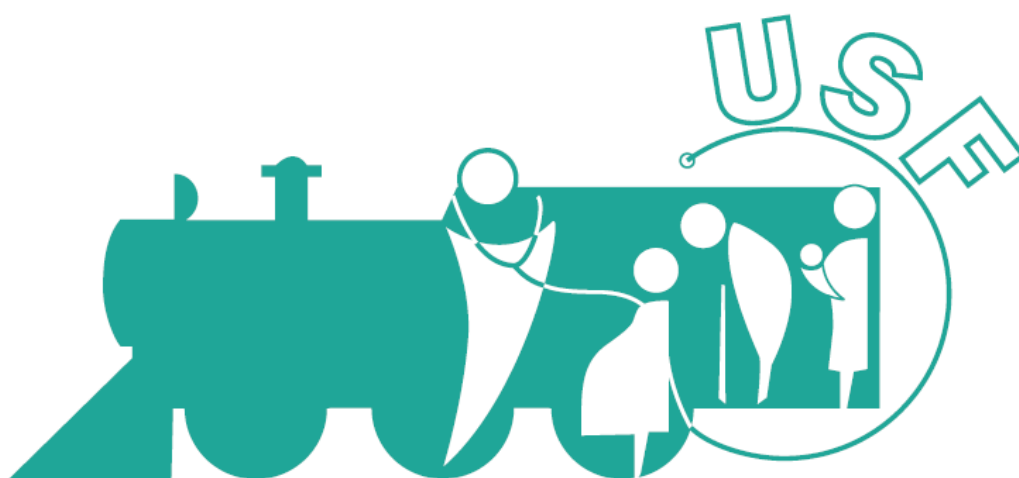
**A SUA SAÚDE É A NOSSA PRIORIDADE....**

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

**CONTAMOS CONSIGO!**

USF Locomotiva  
Rua Miguel Bombarda  
2330-017 Entroncamento  
Telefone: 249 729 010  
Fax: 249 729 019

# GUIA DE ACOLHIMENTO



**Unidade de Saúde Familiar**  
**LOCOMOTIVA**

Aprovado em Conselho Geral a 00000  
Ratificado pelo Conselho Técnico a 0000  
Próxima revisão 2014  
Entroncamento, 00000 de 2011

ACES Serra d'Aire – ARSLVT



## Unidade de Saúde Familiar Locomotiva

Unidades de Saúde do Entroncamento

R. Dr. Miguel Bombarda

2330-017 Entroncamento

Tel. 249729010

Fax. 249729019

E-mail. [secrusflocomotiva@csentroncamento.srsantarem.min-saude.pt](mailto:secrusflocomotiva@csentroncamento.srsantarem.min-saude.pt)

### Coordenador

Isabel Vital

E-mail. [coorusflocomotiva@csentroncamento.srsantarem.min-saude.pt](mailto:coorusflocomotiva@csentroncamento.srsantarem.min-saude.pt)

### Equipa

Ana Lomba

Benjamim Nunes

Carlos Roque

**Carolina Ferreira de Almeida**

Hélia Evaristo

Isabel Heitor

Isabel Morgado

Joana Nunes

José Francisco Fernandes

José Carmona

Maria Cristina da Silva

Maria de Ascensão Nunes

Maria Lúcia Faria

Maria Manuela Ambrósio

Marianela Antunes

Marta Antunes

Mónica Valente

Olinda Dias

Paula Ferreira

Sandra Sá Pinto

Suzana Maia

## Quem somos?

- A USF (Unidade de Saúde Familiar) Locomotiva 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 Entroncamento, mas que possui autonomia organizativa, funcional e técnica. A sua área de influência de actuação inclui o Concelho do Entroncamento.
- A USF Locomotiva 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 de Família	Enfermeiros de Família	Administrativos
Dr. Carlos Roque	Enf. Sandra Sá Pinto	Ass. Téc. Ana Lomba
Dra. Carolina Ferreira de Almeida	Enf. Lúcia Faria	Ass. Téc. Hélia Evaristo
Dra. Isabel Lopes Vital	Enf. Benjamim Nunes	Ass. Téc. M <sup>a</sup> de Ascensão Miguel
Dra. Isabel Heitor	Enf. Joana Nunes	Ass. Téc. Marianela Antunes
Dra. Isabel Morgado	Enf. Suzana Maia	Ass. Téc. Mónica Valente
Dr. José Carmona	Enf. Olinda Dias	Ass. Téc. Paula Ferreira
Dra. Manuela Ambrósio Silva	Enf. José Francisco Fernandes	
Dra. Marta Antunes	Enf. M <sup>a</sup> Cristina Silva	

## O que mudou?

- Todos os utentes inscritos na USF têm Médico.
- Todas as famílias têm um Médico, um Enfermeiro e um 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.
- Será possível resolver algumas situações sem ter de marcar consulta.
- Haverá aconselhamento médico ou de enfermagem por telefone.

## Recomendações e Notas 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, 20 minutos na Sala de Espera. Se houver algum atraso, será informado na Área de Atendimento Administrativo.
- Pode recusar-se a ser atendido pelo seu Médico ou Enfermeiro de Família na presença de formandos.
- A USF possibilita aos utentes obterem uma consulta programada no prazo de 5 dias úteis

## Horário de Atendimento

### Horário de Funcionamento da USF Locomotiva: 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 Locomotiva contactar o Serviço de Urgência do Centro Hospital do Médio Tejo – Unidade de Torres Novas**

**Todas as situações de emergência médica devem ser encaminhadas directamente para o Serviço de Urgência do Centro Hospital do Médio Tejo – Unidade de Torres Novas**

### 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 (orientações da Direcção-Geral da Saúde)

- *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, 6, 8, 13, 15 e 18 anos
  - Dá-se importância especial às consultas de Exame Global de Saúde aos **5/6 anos** de idade (antes da entrada para a escolaridade obrigatória) e aos **13 anos** de idade

#### Planeamento Familiar:

- Propomos 2 consultas médicas e de enfermagem por ano. Na consulta médica 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 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 referenciação para o Centro Hospitalar do Médio Tejo 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 a Diabéticos:

- As marcações serão maioritariamente de 3-3 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 após normalização tensional.
- Nesta consulta não haverá consulta de enfermagem prévia. A consulta de enfermagem ficará marcada nos intervalos da consulta médica para maior vigilância dos doentes.

#### Consultas 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 efectuado 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, com Dislipidemias (alterações do colesterol e triglicéridos):

- Serão agendadas consoante a gravidade e cada caso particular.

#### 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 que necessitem de resolução imediata.
- Procure recorrer no horário da consulta aberta do seu Médico de Família que dispõe diariamente de horário específico sem marcações para este atendimento.
- Se recorrer à USF e o seu médico estiver ausente será atendido por um médico em inter-substituição.
- A equipa privilegiará que o atendimento seja sempre feito pelo médico de família do utente no horário da consulta aberta.

### 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 CONSULTA ABERTA para:**

- Mostrar exames que o seu médico pediu
- Para renovar receituário
- Para tratar de assuntos relativos a documentação
- Para queixas de sintomas não agudos
- Para consultas de rotina/vigilância

### CONSULTAS SEM CONTACTO COM O MÉDICO

- Servem para resolver situações que não necessitem, no momento, de avaliação pelo Médico:
  - Pedidos de Oxigenoterapia/Ventiloterapia
  - Renovação de Receituário Crónico
- Estes pedidos deverão ser feitos directamente nos Serviços Administrativos.
- Caso o utente não seja isento, todos estes actos exigem o pagamento de taxa moderadora.
- 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 preferencialmente com dia e hora marcados previamente. Tente sempre agendar o seu tratamento. Em situações normais propomos 20 minutos como tempo máximo de espera para atendimento após a hora marcada.

### 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
- 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 e de pesca submarina

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

### SERVIÇOS MÍNIMOS

#### MÉDICOS

- a) Realização da primeira consulta de vida do recém-nascido;
- b) Realização da primeira consulta de Saúde Materna;
- c) Avaliação de intercorrências da gravidez, em qualquer idade gestacional;
- d) Dar seguimento ao pedido de IVG ;
- e) Situações de Doença Aguda.

### ENFERMEIROS

- a) Diagnóstico precoce do RN;
- b) Administração de vacinas;
- c) Disponibilização de anticoncepcionais, incluindo a contracepção de emergência;
- d) Encaminhamento para a IVG;
- e) Cuidados curativos e visita domiciliária para cuidados curativos se quando não realizados, coloquem em risco a recuperação clínica do doente.

### ASSISTENTES TÉCNICOS

- a) Atendimento ao público;
- b) Validação de documentos.

## FUNCIONAMENTO ADMINISTRATIVO

- Sempre que vier à USF, dirija-se à recepção e tire uma senha - não pode ser atendido sem senha!
- O atendimento é sempre feito por ordem de chegada.
- Poderá solicitar os seguintes serviços:
  - Marcação de consultas durante o horário de funcionamento da USF
  - Renovação de receitas das 8h às 20h respeitando um prazo de até 3 dias úteis para levantar o pedido
  - Emissão de guias de transporte e outras com 3 dias de antecedência em relação à data em que vão ser usadas, respeitando um prazo de 3 dias úteis para levantar o pedido, no período das 8h às 20h.
  - 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