

## INDICE

1. Missão e Valores
2. Equipa
3. Compromissos Assistenciais
4. Horário de Funcionamento
5. O que temos para oferecer na USF D. Jordão
6. Descrição das Instalações
7. Atendimento Telefónico
8. Circuito do Utente
9. Vacinação
10. Tratamentos de Enfermagem
11. Planeamento Familiar
12. Saúde Materna
13. Saúde Infantil e Juvenil
14. Programa de Vigilância da Diabetes e Podologia
15. Programa de Vigilância da Hipertensão Arterial
16. Consulta de Enfermagem a Utentes com Ostomia
17. Consulta programada de Saúde do Adulto
18. Consulta Aberta
19. Programa de Cuidados no Domicilio
20. Pedido de Renovação de Receituário Crónico e Outros Procedimentos
21. Incapacidade Para o Trabalho (Baixas)
22. Exames Solicitados por Outros Médicos
23. Serviços não prestados pela USF D. Jordão

# GUIA DO UTENTE

**UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR D. JORDÃO**

**CENTRO DE SAÚDE DA LOURINHÃ**

---

**Av. Dr. Catanho de Menezes**

**2530-117 Lourinhã**

**Telefone: 261417952**

**Fax: 261417979**



## **1. MISSÃO E VALORES**

A Unidade de Saúde Familiar D. Jordão (USF D. Jordão) é constituída por um grupo de sete médicos, sete enfermeiros e seis administrativos, cujo objectivo é a prestação de cuidados personalizados, promovendo a saúde e prevenindo a doença aos utentes nela inscritos.

A equipa propõe-se trabalhar para que todos os serviços sejam prestados de forma cortês e profissional e com qualidade técnico-científica.

Neste guia tem disponível todas as informações que necessita para utilizar correctamente os nossos serviços.

A equipa encontra-se receptiva a todos os contributos e sugestões que nos queira comunicar, com o objectivo de melhorar a qualidade dos cuidados de saúde prestados.

## 2. EQUIPA

<b>ADMINISTRATIVOS</b>	<b>ENFERMEIROS</b>	<b>MÉDICOS</b>
Ana Maria Ferreira	Carla Correia	M <sup>a</sup> Clara Nobre
Ana Sofia Santos	Marlene Barbosa	João Farinha
Anabela Henriques	Elisabete Barreto	Cristina Pinto
Ana Teresa Francisco	Vera Tavares	Nidia Santos
Patrícia Filipe	M <sup>a</sup> Eveline Silva	Adriana Rubin
	Helena Miguel	Leonor Matias
	Ana Rute Viana	Leonor Troni

## 3. COMPROMISSOS ASSISTENCIAIS

A equipa da USF D. Jordão assume como compromissos assistenciais:

- Prestar cuidados de saúde a todos os utentes inscritos na USF nos dias úteis das 8:00 às 20:00 horas;
- O direito a todos os recém-nascidos de serem seguidos na USF D. Jordão, caso os pais assim o pretendam, terem acesso à 1<sup>a</sup> consulta de vigilância de Saúde Infantil até ao 28<sup>o</sup> dia de vida (desde que o pedido seja efectuado antes do 10<sup>o</sup> dia de vida do recém-nascido);

- Garantir o acesso às consultas de Saúde Materna a todas as grávidas que pretendam ser seguidas na USF D. Jordão;
- Garantir o acesso às consultas de Planeamento Familiar a todas as mulheres que pretendam ser seguidas na USF D. Jordão;
- Garantir a realização de Visitas Domiciliárias Médicas e de Enfermagem aos utentes que delas necessitem;
- Garantir a realização de Consulta Médica no próprio dia a todos os utentes que se dirijam à USF D. Jordão, por situações clínicas urgentes (doença aguda);
- Garantir a realização de Consulta de Enfermagem no próprio dia a todos os utentes que se dirijam à USF D. Jordão, com necessidade de cuidados de enfermagem urgentes;
- Promover que o tempo de espera, para as consultas, seja o menor possível.

#### **4. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

A USF D. Jordão presta cuidados de saúde aos seus utentes nos dias úteis das 8:00 às 20:00 horas.

#### **ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE FORA DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA USF D. JORDÃO**

Em situação de doença aguda, fora do horário de funcionamento da USF D. Jordão, o utente deverá se possível aguardar até ao dia útil seguinte para poder ter acesso a uma consulta na USF.

Nas situações graves deverá recorrer ao Serviço de Urgência do Centro Hospitalar do Oeste- Torres Vedras (Telefone: 261319300).

Nas situações agudas mas não emergentes poderá recorrer no fim de semana ao Atendimento Complementar do Centro de Saúde da Lourinhã (Telefone: 261417950) das 14h às 20h.

## **5. O QUE TEMOS PARA OFERECER NA USF D. JORDÃO**

### **ADMINISTRATIVOS**

O atendimento Administrativo efectua-se entre as 8:00 e as 20:00 por ordem de chegada (sistema de senhas).

O **Informativo** funciona entre as 9:00 e as 18:00 por ordem de chegada (sistema de senhas).

### **OS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DISPONÍVEIS SÃO OS SEGUINTE:**

- Inscrição de utentes;
- Alteração de dados pessoais;
- Agendamento de serviços de saúde (Enfermagem e Médico);
- Validação administrativa dos documentos emitidos;
- Pagamento de taxas moderadoras;
- Prestar informação sobre serviços de saúde disponíveis na USF D. Jordão, recursos disponíveis na comunidade e

procedimentos necessários para agendar consultas hospitalares ou noutras instituições prestadoras de cuidados de saúde.

## **ENFERMEIROS**

Os enfermeiros da USF D. Jordão prestam cuidados de saúde nas seguintes áreas:

- Tratamentos de Enfermagem
- Consulta de Planeamento Familiar
- Consulta de Saúde Materna
- Consulta de Saúde Infantil e Juvenil
- Consulta de Diabetes
- Consulta de Podologia
- Consulta de Hipertensão
- Consulta de Ostomizados
- Vacinação
- Cuidados Domiciliários

## **MÉDICOS**

Os médicos da USF D. Jordão prestam cuidados de saúde nas seguintes áreas:

- Saúde de Adultos
- Grupos de Risco (Diabetes e Hipertensão)
- Consulta de Planeamento Familiar
- Consulta de Saúde Materna
- Consulta de Saúde Infantil e Juvenil

- Cuidados Domiciliários
- Consulta Aberta para situações agudas

## 6. DESCRIÇÃO DAS INSTALAÇÕES

A USF D. Jordão dispõe dos seguintes serviços e espaços físicos para os seus utentes:

- **Atendimento Administrativo**

Balcões de Atendimento – um no piso 0 e um no piso 1

- **Informativo**

Balcão de atendimento no piso 0 – Informações, entrega de pedidos de reembolsos e inscrições.

- **Salas de espera**

Existem 3 salas de espera:

Uma no piso 0 para os utentes que aguardam Atendimento Administrativo, Consultas de Enfermagem de Diabetes, Podologia, Hipertensão, Planeamento Familiar e Saúde Materna e Consulta Médica de Planeamento Familiar.

Duas no piso 1 – uma para os utentes que aguardam Atendimento Administrativo, Sala de Tratamentos, Consulta de Adultos e outra para saúde infantil e saúde materna.

- **Sala de Tratamentos de Enfermagem** – piso 1
- **Gabinetes Médicos de Consulta de Saúde do Adulto** – piso 1
- **Vacinação** – piso 1



- **Consulta de Enfermagem de Saúde Infantil e Juvenil** – piso 1
- **Consulta Médica de Saúde Infantil** – piso 1
- **Consulta Médica de Saúde Materna** – piso 1
- **Consulta de Enfermagem de Saúde Materna** – piso 0
- **Consulta Médica de Planeamento Familiar** – piso 0
- **Consulta de Enfermagem de Planeamento Familiar** – piso 0
- **Consulta de Enfermagem a Utentes com Diabetes e Podologia** – piso 0
- **Consulta de Enfermagem a Utentes Hipertensos**– piso 0

## 7. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

A USF D. Jordão recomenda aos seus utentes que sempre que tenha um assunto a tratar e que seja passível de ser resolvido por telefone, não hesite...telefone.

Antes de telefonar, tenha consigo o seu cartão de utente.

### ASSUNTOS QUE PODEM SER TRATADOS PELO TELEFONE

#### **Com o administrativo:**

- Agendamento, transferência e/ou anulação de todo o tipo de consultas médicas e/ou de enfermagem;
- Alteração de alguns dados pessoais;
- Obtenção de informações sobre:

- Horários e serviços disponíveis;
- Recursos de saúde disponíveis na comunidade, nomeadamente para a realização de exames complementares de diagnóstico;
- Procedimentos necessários para agendar consultas hospitalares ou noutras instituições prestadoras de Cuidados de Saúde.

### **Com o Enfermeiro ou com o Médico**

- Esclarecimento de dúvidas sobre saúde, doenças, medicamentos e tratamentos.

### **Horário de atendimento telefónico dos Médicos da USF D. Jordão**

Os médicos da USF D. Jordão dão resposta às chamadas telefónicas durante todo o período de consulta.

Todas as chamadas telefónicas atendidas pelo Médico, são registadas no sistema informático, sendo cobrada a taxa moderadora (com excepção dos utentes isentos), aquando da deslocação do utente à USF D. Jordão.

## **8. CIRCUITO DO UTEENTE**

Entende-se por circuito do utente, o conjunto de procedimentos que o utente deve realizar para ter acesso aos serviços de saúde prestados pela USF D. Jordão.

## **I. MARCAÇÃO DE CONSULTAS**

Todos os serviços de saúde carecem de marcação prévia, que pode ser efectuada presencialmente, por telefone ou Internet. O agendamento permite ao utente marcar uma consulta e conseqüentemente ser informado acerca da data e hora da realização da mesma.

## **II. CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA**

O utente deverá chegar à USF D. Jordão até 30 minutos antes da hora marcada, para poder confirmar atempadamente a sua presença ao administrativo.

Não será necessária nem útil a chegada com maior antecedência. No entanto, sempre que um utente chegue atrasado à USF, só será atendido pelo enfermeiro ou pelo médico no final das consultas e se houver disponibilidade de agenda.

## **III. SALA DE ESPERA**

Após a confirmação da presença deverá aguardar na sala de espera respectiva até que seja chamado.

#### IV. VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS E EVENTUAL MARCAÇÃO DE CONSULTA

Após a realização da consulta o utente deverá dirigir-se ao balcão de atendimento para validar os documentos passados e eventualmente agendar nova consulta.

#### V. OUTRAS RECOMENDAÇÕES

Quando por qualquer motivo o utente não possa comparecer a uma consulta agendada deve antecipadamente anular a marcação da mesma (via telefone) aproveitando para efectuar uma nova marcação.

### 9. VACINAÇÃO

Os enfermeiros da USF D. Jordão administram vacinas de acordo com as orientações expressas no Programa Nacional de Vacinação (PNV). As vacinas não previstas no PNV só serão administradas mediante a apresentação da prescrição médica (Guia de Tratamento).

#### ADMINISTRAÇÃO DE VACINAS DO PNV

As **crianças e adolescentes** com consultas de vigilância realizadas na USF serão vacinados aquando das mesmas;

**Adultos** – A vacinação de adultos, realiza-se na sala de vacinação, durante o período de funcionamento da USF.

## 10. TRATAMENTOS DE ENFERMAGEM

Na Sala de Tratamentos, os Enfermeiros da USF D. Jordão têm disponíveis os seguintes cuidados de enfermagem:

- Tratamento de Feridas
- Administração de terapêutica injectável
- Algalias
- ...

Para um correcto funcionamento deste serviço, será necessário efectuar marcação prévia (presencial ou telefónica) e fazer-se acompanhar da respectiva guia de tratamento.

### **Horário**

Dias úteis das 8:30 às 19:30.

## 11. SAÚDE INFANTIL E JUVENIL

As consultas de vigilância de **Saúde Infantil e Juvenil** são efectuadas pelo Médico de Família e pela Enfermeira com diferentes abordagens que se complementam.

Estas consultas têm como objectivos: efectuar um acompanhamento a partir da idade recém-nascido; avaliar o desenvolvimento global

das crianças e dos adolescentes e apoiar os pais e a criança na promoção da saúde e na prevenção da doença. Por este motivo, sugerimos que estas consultas sejam presenciadas pelo pai e pela mãe.

É muito importante que se faça sempre acompanhar do **Boletim de Saúde Infantil e Juvenil**, assim como do **Boletim de Vacinação**.

## 12. SAÚDE MATERNA

As consultas de vigilância de **Saúde Materna** são efectuadas pelo Médico de Família e pela Enfermeira com diferentes abordagens que se complementam.

As consultas de Saúde Materna têm como objectivo prestar cuidados de saúde à mulher grávida, de modo a garantir o seu bem-estar e o do seu futuro filho.

A vigilância de uma gravidez começa antes do início da própria gravidez, numa consulta designada por **Consulta Pré-Concepcional**.

A primeira consulta de gravidez deve ocorrer tão precocemente quanto possível. Se está, ou pensa estar grávida, telefone para agendar a sua primeira consulta de vigilância de gravidez, fazendo referência ao facto de estar grávida para que o administrativo possa agendar a consulta com a maior brevidade possível.

Deve trazer sempre consigo o **Boletim de Saúde da Grávida** e do **Boletim de Planeamento Familiar**.

A vigilância de uma gravidez termina com a **Consulta de Revisão do Puerpério**, que deve ocorrer entre as 6 e as 8 semanas após o nascimento do bebé.

### 13. PLANEAMENTO FAMILIAR

As consultas de **Planeamento Familiar** são efectuadas pelo Médico de Família e pela Enfermeira com diferentes abordagens que se complementam.

As consultas de Planeamento Familiar destinam-se a mulheres em idade reprodutiva e aos respectivos companheiros e têm como objectivos: melhorar a sexualidade do casal e prepará-lo para uma paternidade responsável prevenindo gravidezes indesejáveis; prevenir e diagnosticar precocemente as Doenças Sexualmente Transmitidas. e esclarecer sobre dúvidas relacionadas com a sexualidade.

Deve trazer sempre consigo o **Boletim de Planeamento Familiar**.

## 14. PROGRAMA DE VIGILÂNCIA DA DIABETES E PODOLOGIA

A **Consulta ao Utente com Diabetes** é efectuada pelo Médico de Família (na consulta de adultos programada) e pela Enfermeira, que procuram através de uma vigilância adequada e de um programa de educação para saúde: melhorar o estado de saúde e a qualidade de vida dos utentes com diabetes e prevenir o aparecimento de complicações decorrentes da doença.

A enfermeira prestará cuidados podológicos (cuidados aos pés) a todos os diabéticos da USF D. Jordão que deles necessitem.

Deve trazer sempre consigo o seu **Livro de Registo do Controlo da Diabetes**.

## 15. PROGRAMA DE VIGILÂNCIA DA HIPERTENSÃO ARTERIAL (HTA)

A **Consulta ao Utente com Hipertensão Arterial** é efectuada pelo Médico de Família (na consulta de adultos programada) e pela Enfermeira, que procuram através de uma vigilância adequada e de um programa de educação para saúde: melhorar o estado de saúde e a qualidade de vida dos utentes com HTA e prevenir o aparecimento de complicações decorrentes da doença.

Deve trazer sempre consigo o seu **Registo do Controlo da Tensão Arterial**.



## 16. CONSULTA DE ENFERMAGEM AO UTENTE COM OSTOMIA

A **Consulta de Enfermagem ao Utente com Ostomia** é efectuada pela Enfermeira e tem como objectivos: ajudar o utente/cuidador a lidar melhor com a sua situação de saúde e melhorar a qualidade de vida destes utentes.

## 17. CONSULTA DE SAÚDE DE ADULTOS PROGRAMADA

Esta consulta destina-se a utentes com idade igual ou superior a 19 anos nas seguintes situações:

- Utente saudável que pretende fazer um exame global de saúde;
- Utente com doença crónica que necessita de reavaliação.

Estas consultas poderão ser agendadas por:

- Iniciativa do utente – quando o utente julgue necessitar de uma consulta;
- Iniciativa do Médico – se tem problemas de saúde crónicos ou exames pedidos, no final de cada consulta, o seu médico dar-lhe-á um documento autorizando a marcação de uma nova consulta ou agendará ele próprio uma nova consulta.

Parte do horário do seu Médico de Família encontra-se especialmente reservado para utentes com situações que necessitem de uma consulta médica para situações agudas, independentemente de se tratar de crianças, adultos ou grávidas.

## **18. CONSULTA ABERTA**

Estas consultas servem para atender pessoas de todas as idades com doença aguda. Não devem ser usadas para mostrar exames de rotina, nem para solicitar atestados médicos, à excepção de documento comprovativo de incapacidade para o trabalho (atestado de doença ou "baixa"), pela primeira vez.

As marcações para a Consulta Aberta têm início às 15:30 de 2ª a 6ª feira, por ordem de chegada (sistema de senhas) e encerram às 19:30.

## **19. PROGRAMA DE CUIDADOS NO DOMICILIO**

As visitas domiciliárias serão programadas com o Médico e com o Enfermeiro. O utente ou os seus cuidadores que pensem necessitar destes cuidados, devem contactar telefonicamente com os profissionais da USF D. Jordão.

## **20. PEDIDO DE RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO CRÓNICO E OUTROS PROCEDIMENTOS**

A USF D. Jordão pretende privilegiar o contacto com o utente. Se tem uma doença crónica e necessita dos seus medicamentos habituais, marque uma consulta com o seu médico. Deverá levar receituário com medicação que seja suficiente até à próxima consulta.

A renovação da prescrição do receituário nas doenças crónicas poderá ser solicitada no atendimento administrativo. Este receituário deverá estar disponível até o período máximo de 96 horas. Será necessária a marcação de consulta após duas renovações de receituário não presenciais.

As Guias de transporte, continuação de Fisioterapias, Cuidados Respiratórios e outros, também serão solicitados e recolhidos no Secretariado Clínico sem necessidade de presença do utente, durante todo o período de funcionamento da USF.

## **21. INCAPACIDADE PARA O TRABALHO (BAIXAS)**

Um utente que julgue necessitar de atestado médico ou “baixa” para apresentar no local de trabalho, deverá solicitar uma consulta médica na USF D. Jordão no primeiro dia de doença, informando sempre o administrativo que está a faltar ao trabalho.

Os Médicos da USF D. Jordão não justificarão faltas referentes a dias anteriores, a não ser que a situação clínica o justifique sem qualquer dúvida, ou se existir declaração de incapacidade para o trabalho emitida por outro Médico.

## **22. EXAMES SOLICITADOS POR OUTROS MÉDICOS**

Os Médicos da USF D. Jordão, não transcrevem requisições de exames emitidas por Médicos privados ou hospitalares.

Se estiver a ser seguido em consulta hospitalar, os exames complementares necessários e as credenciais de transporte serão da responsabilidade do hospital.

Esta regra tem como exceção:

Requisição emitida por um Médico de consultório particular, quando existiu acordo prévio entre o Médico de Família e o utente para que recorresse a essa consulta.

Um utente que pretenda consultar um Médico particular sem o conhecimento e consentimento do seu Médico de Família, deve ter em atenção que deverá assumir o pagamento integral dos exames complementares de diagnóstico que venham a ser solicitados.

### 23. SERVIÇOS NÃO PRESTADOS PELA USF D. JORDÃO

Os seguintes atestados não serão emitidos pelos Médicos de Família da USF D. Jordão:

- Atestados para desportos federados e de alta competição;
- Atestado para a prática de mergulho e pesca submarina;
- Atestado para a prática de desportos náuticos;
- Relatórios ou exames para seguros de saúde ou para seguros de vida, para empréstimo bancário para aquisição de habitação;
- Atestados para uso e porte de arma;
- Atestados para tribunal (se não houver comprovação da doença).

**Esta medida justifica-se pelo facto de estes serviços não se inserirem no âmbito da prevenção e promoção da saúde.**