

COMO APRESENTAR SUGESTÕES, LOUVORES E RECLAMAÇÕES?

A sua opinião é importante. Caso deseje fazer algum comentário aos nossos serviços, encontra-se disponível na sala de espera da USF uma *caixa e folhetos para registo de sugestões/loouvores/reclamações*. No caso de querer fazer uma reclamação no *Livro de Reclamações*, este ser-lhe-á facultado mediante a apresentação de um documento de identificação no secretariado clínico. Pode ainda solicitar um *encontro personalizado* com a coordenadora da USF, fazendo uma marcação para o seu horário de atendimento, junto do secretário clínico.

QUAIS OS SERVIÇOS ALTERNATIVOS À USF?

- ✓ Centro de Saúde de Baião (aberto das 08h às 24h todos os dias)
 - Rua Dr. João Antunes Guimarães, 40; 4640-160 Campelo
 - Tel: 255 542 212 Fax: 255 541 077
 - E-mail: sap@csbaiao.min-saude.pt
- ✓ Serviço de Urgência do Centro Hospitalar Tâmega e Sousa
 - Lugar do Tapadinho – 4564-007 Guilhufe Penafiel
 - Tel: 255 714 000 Fax: 255 714 501
- ✓ Serviço de Urgência Básica de Amarante
 - Rua da Lama 84, Telões – 4600-758 Amarante
 - Tel: 255 410 500
- ✓ Il2 (linha do INEM)
- ✓ Saúde 24 Tel: 808 24 24 24

OUTRAS INFORMAÇÕES PERTINENTES

- ✓ Documentos Disponíveis para Consulta, no secretariado clínico:
Plano de Acção, Relatório de Actividades e Carta da Qualidade.
- ✓ Sendo a USF uma Unidade com capacidade formativa pré e pós-graduada, está garantido o Direito de Recusa ao atendimento pelo seu Médico ou Enfermeiro de Família na presença de alunos ou professores em formação. Para tanto, basta manifestar essa vontade ao secretariado clínico no ato da inscrição.
- ✓ Gabinete do Cidadão, está localizado no piso superior à USF; funciona nos dias uteis das 9 às 16h; a sua responsável é a Dr.ª Lúcia Carvalho (Técnica de Serviço Social);
Tel: 255 542 212 ou Fax. 255 541 046; Email: gab_utente@csbaiao.min-saude.pt

USF BAIÃO



Guia do Utente

USF BAIÃO

Rua Dr João Antunes Guimarães, 40 - 4640-160 Campelo

Tel: 255 542 840 Fax: 255 541 074

E-mail: usfbaiao@csbaiao.min-saude.pt

Marcação eletrónica na E-Agenda: <https://servicos.min-saude.pt>

QUEM SOMOS ?

Somos uma equipa de 5 Médicos de Família, 5 Enfermeiros de Família e 4 Secretários Clínicos organizados na Unidade de Saúde Familiar (USF) BAIÃO, que tem como missão melhorar a sua saúde e a dos seus, de acordo com as melhores práticas e procurando a excelência em toda a sua actividade.

COMO FUNCIONAMOS ?

A USF BAIÃO está aberta todos os dias úteis, das 08h00 às 20h00.

Tudo o que puder resolver através do telefone será sempre preferível.

Todas as consultas, médicas e de enfermagem, deverão ser programadas; contudo, teremos sempre capacidade para, diariamente, resolver situações agudas não programáveis que necessitem de atendimento inadiável (Consulta Aberta).

As consultas poderão ser marcadas:

- * por telefone (no horário de funcionamento da USF)
- * pela internet (através da e-Agenda)
- * presencialmente, junto do secretariado clínico.

Sempre que necessário as consultas poderão ser marcadas em cinco dias úteis.

As consultas, tratamentos ou outros procedimentos serão feitos, tanto quanto possível, na hora marcada. Deverá comparecer na USF apenas 15 minutos antes da sua marcação, evitando atrasos. Se não puder comparecer deve avisar antecipadamente. Após a hora marcada o tempo de espera deverá ser, no máximo, de 20 minutos. Um atraso superior a 10 minutos poderá inviabilizar o atendimento nesse dia, devendo proceder a remarcação no secretariado clínico.

Pedimos-lhe que evite ocupar o seu médico ou o seu enfermeiro de família com assuntos não previstos para o tipo de contacto efectuado; cada consulta tem uma duração prevista de 10 a 20 minutos.

Peça no secretariado clínico o horário assistencial do seu médico e do seu enfermeiro de família. É possível contactá-los telefonicamente.

QUE SERVIÇOS TEMOS DISPONÍVEIS ?

- ✚ Consultas de Planeamento Familiar, Saúde Materna, Saúde Infantil e Juvenil e Saúde de Adultos (consultas médicas e/ou de enfermagem)
- ✚ Consultas de Vigilância Oncológica, de Vigilância de Diabetes e de Hipertensão (consultas médicas e/ou de enfermagem)

- ✚ Consulta Domiciliária (apenas na área de Influência: Campelo, Gove, Grilo, Loivos do Monte e Ovil; destinada a doentes terminais, acamados, portadores de deficiência grave, situações de doença aguda que impossibilite a deslocação à USF e visita à puérpera e recém-nascido).
- ✚ Contacto Indirecto/Medicação prolongada (Destina-se a resolver situações que não necessitem de contacto directo com os profissionais de saúde. Devem ser resolvidas no prazo máximo de 3 dias úteis. Para renovação de medicação deve fazer-se acompanhar da sua *Guia de medicação prolongada* (caso ainda não a possua, peça-a ao seu médico de família na próxima consulta).
- ✚ Consulta Aberta (para situações de doença aguda, inadiáveis e passíveis de serem resolvidas pela USF).
- ✚ Atestados para Carta de Condução – consulta em horário específico para o efeito.(que deve ser agendado com a devida antecedência – 6 meses)
- ✚ Actividades de Educação/Promoção de Saúde em Grupo.

QUAIS OS SERVIÇOS MÍNIMOS QUE GARANTIMOS?

- ✚ Durante o horário da reunião de serviço: é apenas assegurada a orientação das situações de doença aguda.
- ✚ Nas ausências até 15 dias de qualquer dos elementos da equipa de saúde são garantidos, em sistema de intersubstituição, o atendimento das seguintes situações: urgências em planeamento familiar, renovação de receituário crónico e de certificados de incapacidade temporária para o trabalho, consulta de saúde materna e de saúde infantil se a ausência interferir com o esquema de vigilância e vacinação adequados, tratamentos e injectáveis necessários incluindo no domicílio e consultas programadas sem possibilidade de alteração para outra data.
- ✚ Nas ausências superiores a 15 dias são ainda garantidas as consultas programadas, bem como, as Visitas Domiciliárias incluídas nos esquemas de vigilância de doença crónica e Relatórios e atestados previstos na carteira de serviços da USF.

QUE SERVIÇOS NÃO ASSEGURAMOS?

- ✚ Transcrição de meios complementares de diagnóstico e terapêutica (exames, tratamentos de fisioterapia, etc.) para consultas hospitalares ou médicos privados, médicos da medicina do trabalho, seguradoras. (Despacho n.º10430/2011, DR IIª série, n.º158 de 18/8/2011).