

## RECOMENDAÇÕES GERAIS

Nunca se esqueça do seu cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou cartão de cidadão, e se for o caso: guia de medicação crónica, guia do diabético e boletim de saúde infantil e juvenil, saúde materna e planeamento familiar.

Atualize sempre os seus dados pessoais (morada, n.º da segurança social, n.º de telefone).

Não falte às consultas sem avisar previamente

É importante compreender que o tempo de cada consulta é imprevisível.

Para que todos tenham acesso à consulta no próprio dia em situação de doença aguda, nunca marque uma consulta aberta para as seguintes situações:

Para mostrar exames

Para renovar receituário

Para tratar de assuntos relativos a documentação

Para situações não agudas

Não recorra a esta USF em situações de emergência ou de acidente. Nestes casos dirija-se de imediato ao hospital da área (Centro Hospitalar Tâmega e Sousa) ou contate o 112.

**Para um atendimento de qualidade e no tempo certo é essencial que utilize os nossos serviços só quando tiver absoluta necessidade, seguindo as normas deste guia do utente que aqui acabamos de lhe apresentar.**

## ELOGIOS / OPINIÕES / SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES

Convidámo-lo a apresentar o seu elogio, opinião, sugestão ou reclamação, assegurando-lhe que todos serão analisados e respondidos. Poderá fazer por via Web, Caixa de Sugestões (que se encontra no hall da secretaria da USF Terras de Ferreira), Livro de Reclamações e ainda pode solicitar uma reunião com o coordenador da USF se assim o desejar.

## CARO UTENTE

O seu primeiro contato com a USF passa sempre e obrigatoriamente, pelo Secretariado Clínico. O atendimento é sempre feito por ordem de marcação.

A marcação de consultas pode ser feita via email, fax ou por e-agenda e durante o horário de funcionamento da USF Terras de Ferreira de forma presencial ou por telefone.

## Promover a Saúde... Estamos Consigo

# Guia do Utente



## HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

	ABERTURA	FECHO
2ª a 6ª Feira	08:00	20:00

Aos sábados, domingos e feriados está encerrada.

## CONTATOS DA USF TERRAS DE FERREIRA

Tel:	255 962 133
Fax:	255 872 902
Email:	<a href="mailto:terrasdeferreira.usf@gmail.com">terrasdeferreira.usf@gmail.com</a>

**Morada:** Rua Rainha D. Leonor n.º 107  
4590-612 Paços de Ferreira

## OUTROS CONTATOS

<b>Centro Hospitalar Tâmega e Sousa</b>	255 714 000
<b>Morada:</b>	Lugar do Tapadinho 4564-007 Guilhufe
<b>112</b>	112
<b>Saúde 24</b>	808 24 24 24

## QUEM SOMOS...

Somos uma equipa de 7 médicos especialistas em Medicina Geral e Familiar, 7 enfermeiros e 5 secretários clínicos, preparados para servir melhor a sua saúde em colaboração com as estruturas da comunidade e os vários níveis de cuidados de saúde disponíveis.

## MARCAÇÃO DE CONSULTAS

As consultas são marcadas previamente no período de funcionamento da USF, preferencialmente por telefone, por fax, por email, eAgenda ou então presencialmente.

Na marcação é definido o dia e hora.

O utente com consulta agendada deve dirigir-se ao Secretariado Clínico pelo menos 20 minutos antes da hora da sua consulta.

## RENOVAÇÃO DA MEDICAÇÃO

O utente (ou através de terceira pessoa) solicita no Secretário Clínico a renovação de medicação mediante apresentação da guia de medicação crónica. A renovação é efectuada até o terceiro dia útil após o pedido.

## SERVIÇOS PRESTADOS

### CONSULTA PROGRAMADA

#### **Consultas programadas a Grupos Vulneráveis e a Grupos de Risco**

Consultas com 20 minutos de duração destinadas a pessoas mais vulneráveis, ou com doenças classificadas como grupos de risco.

#### **Grupos Vulneráveis:**

Saúde Infantil e Juvenil

Saúde da Mulher: Consulta de Planeamento

Familiar; Consulta Pré-concepcional; Consulta de Saúde Materna.

#### **Grupos de risco:**

Consulta de Diabetes

Consulta de Hipertensão

#### **Consulta de Saúde de Adultos e Idoso**

Consulta com duração de 15 minutos destinada a avaliar o estado geral de saúde independentemente da idade ou situação do utente.

### CONSULTA DOMICILIARIA

Consultas destinadas à vigilância de doentes dependentes com mobilidade condicionada ou com incapacidade aguda que impossibilite a deslocação à USF.

A observação domiciliária será realizada nas situações que necessitem de apoio médico, enfermagem ou apoio social.

### CONSULTA ABERTA

Consulta de curta duração, destina-se à resolução de problemas de saúde agudos e que necessitam de resposta no próprio dia.

## GARANTIA DE SERVIÇOS MÍNIMOS

Os serviços mínimos a assegurar pelos profissionais da USF são os seguintes:

Situações de doença aguda;

Consulta de saúde materna se a situação de ausência interferir com a vigilância normal da grávida;

Primeira consulta de vigilância de saúde infantil;

Consulta de revisão do puerpério;

Situações urgentes em planeamento familiar;

Orientação de situações de Interrupção Voluntária da Gravidez;

Domicílios agudos;

Plano Nacional de Vacinação;

Prescrição e administração de medicação inadiável;

Prescrição de certificados de incapacidade temporária;

Intervenções e tratamentos inadiáveis;

## O QUE NÃO FAZEMOS NESTA USF

Atendimento de situações de emergência e acidentadas;

Preenchimento de formulários de instituições privadas.

Transcrição de exames médicos de medicina do trabalho, seguradoras, consultas hospitalares.

Carta de caçador, carta de marear e licença de uso e porte de arma;

Atestados para desportos federados e clubes desportivos.