





USF CoimbraCelas


# Guia do Utente

O que somos,  
O que oferecemos,  
A melhor forma de utilizar os nossos serviços.

**Contamos consigo!**

 239708040

 Av. Dom Afonso Henriques 141, 3000-011 Coimbra

 [www.usfcoimbracelas.com](http://www.usfcoimbracelas.com)

 [usfcoimbracelas@arscentro.min-saude.pt](mailto:usfcoimbracelas@arscentro.min-saude.pt)

Aprovado em Reunião Geral de 10 de maio de 2019

# Índice

O QUE É UMA UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR? .....	1
QUEM SOMOS? .....	1
LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS .....	2
O QUE SOMOS? .....	3
A nossa Missão .....	3
A nossa Visão .....	3
COMPROMISSOS .....	4
FUNCIONAMENTO .....	5
Horário .....	5
Como utilizar os serviços da USF .....	5
Marcação de consultas .....	5
Atendimento telefónico e e-mail .....	6
Serviços mínimos e intersubstituição .....	6
O QUE OFERECEMOS .....	7
FORMAÇÃO .....	8
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES .....	8

# O QUE É UMA UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR?

As USF são unidades públicas inseridas no Serviço Nacional de Saúde (SNS), vocacionadas para a prestação de cuidados de saúde, individuais e familiares. São dotadas de autonomia organizativa, funcional e técnica. Assentam em equipas multiprofissionais, constituídas por médicos, enfermeiros e pessoal administrativo.

As USF têm por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita de uma determinada área geográfica, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos. (Decreto-Lei n.º 298/2007, alterado pelo Decreto-Lei nº 73/2017 de 21 de junho.)

A USF CoimbraCelas insere-se no Centro de Saúde de Celas, situado em Coimbra, e pertence ao Agrupamento de Centros de Saúde do Baixo Mondego, da Administração Regional de Saúde do Centro.

## QUEM SOMOS?

	Médicos	Enfermeiros	Assistentes Técnicas	
Equipa A	Alexandra Escada	Alda Fidalgo	Graça Simões	Adelaide Bandeira  Beatriz Gandarez
Equipa B	Ana Tavares Sousa	Mª Céu Mancelos	Tânia Duarte	
Equipa C	Ana Viegas / João Rodrigues	Sónia Pinto		
Equipa D	António Rodrigues	Catarina Simões	Rosa Serra	
Equipa E	Hélder Ferreira	Mª João Vilaranda		
Equipa F	Joana Centeno	Manuela Duarte	Graça Simões	

## Equipa de médicos internos de MGF em formação na USF

- Diana Roda
- Inês Tinoco
- Joana Gonçalves
- Jorge Campelo
- Luís Pedro Abreu

A constituição e formalização desta equipa de trabalho teve como pressupostos:

- A escolha recíproca, livremente assumida e aceite por todos os profissionais, individual e coletivamente.
- A assunção da responsabilidade solidária no desenvolvimento da sua atividade de acordo com os princípios enunciados no documento “Linhas de Acção Prioritária para o Desenvolvimento da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários” do Ministério da Saúde.

## LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS

A USF CoimbraCelas localiza-se na Av. Afonso Henriques, nº 141, 3000-011 Coimbra

Telefone: 239708040 / 239488261

Email: [usfcoimbracelas@arscentro.min-saude.pt](mailto:usfcoimbracelas@arscentro.min-saude.pt)

Portal: [www.usfcoimbracelas.com](http://www.usfcoimbracelas.com)

ACES Baixo Mondego: Av. Bissaya Barreto, n.º 52, 2.º e 3.º andar 3000-075; 239793360



# O QUE SOMOS?

## A nossa Missão

Prestar cuidados de saúde personalizados, globais, equitativos e de qualidade, garantindo o acesso, a continuidade, a efetividade, a eficiência e a satisfação.

Promover a participação autónoma dos cidadãos inscritos, bem como o desenvolvimento profissional e pessoal dos profissionais, como forma de melhorar o bem-estar e a qualidade de vida de todos.

## A nossa Visão

Ser uma USF amiga, aberta à participação dos cidadãos, confiante nas suas competências e orientada pelos princípios da solidariedade.

Comungamos os seguintes Princípios e Valores:

- O acesso aos cuidados de saúde deve ser geral e universal.
- A nossa atividade norteia-se pelo princípio da centralidade dos cidadãos – orientada para as pessoas.
- Assumimos como lema a responsabilização, participação e transparência.
- Sermos fiéis ao desempenho clínico baseado na melhor evidência científica disponível.
- Orientam-nos os princípios da melhoria contínua da qualidade na gestão e na prestação dos cuidados de saúde.

# COMPROMISSOS

## Sermos uma USF inovadora, porque:

### Somos uma USF amiga dos cidadãos

- O ambiente da USF é tranquilo, simpático e alegre
- Atendemos todos com civilidade e respeito
- Não falamos alto; não gritamos
- O telefone é atendido o mais prontamente possível
- Todas as solicitações têm uma resposta em tempo útil e tecnicamente adequado
- O portal está atualizado técnica e temporalmente
- As tecnologias são concebidas por forma a serem amigáveis ao cidadão
- Primamos pela organização, personalização e confidencialidade dos cuidados prestados

### Somos uma USF amiga do ambiente

- Reduzimos o desperdício; quando adequado, reutilizamos e reciclamos
- Separamos e tratamos todos os resíduos e consumíveis
- Somos uma unidade sem fumo

### Somos uma USF amiga dos profissionais

- Temos um plano de desenvolvimento e formação profissional contínuo
- Contribuímos para a formação de profissionais de saúde

# FUNCIONAMENTO

## Horário

Das 08h00 e as 19h45, todos os dias úteis.

Às 6.ªs. feiras entre as 14 e as 17 horas decorre a reunião de serviço. Durante este período não haverá actividade programada, mas está disponível o atendimento administrativo e existe uma equipa de prevenção para situações agudas que possam surgir.

Alternativas assistenciais fora do período de funcionamento da USF:

- CHUC/Hospitais da Universidade de Coimbra - 239400400
- Maternidade Bissaya Barreto – 239480400 / 239800100 / 239488700
- Maternidade Daniel de Matos - 239 403 060
- Hospital Pediátrico de Coimbra – 239 800 100 / 239 488 700

## Como utilizar os serviços da USF

O Secretariado Clínico é a “porta de entrada” da sua USF e, como tal, o local onde deve solicitar todos os esclarecimentos e apresentar as suas dúvidas para que lhe possam ser apresentadas as soluções mais adequadas e possíveis para o seu caso.

O Cartão de Cidadão é a sua identificação. Traga-o sempre consigo.

A pontualidade no atendimento é o nosso compromisso. Para tal, torna-se essencial que os cidadãos compareçam, também eles, pontualmente. Agradecemos que compareça 15 a 20 minutos antes da sua consulta.

Relativamente à atividade agendada, aos 15 minutos de atraso, consideramos que cessa o direito à sua realização.

Sempre que não possa comparecer a uma consulta ou outra atividade pré-agendada deverá, com a antecedência possível, informar o secretariado clínico, assim possibilitando a utilização desse tempo por parte de outro cidadão e contribuindo para uma maior prontidão no agendamento das atividades.

## Marcação de consultas

**Consultas programadas** - Esta é a forma preferencial de utilização da USF.

A sua marcação pode ser feita pela equipa de saúde (médico - enfermeira) ou por iniciativa do utente através do telefone, e-mail ou, presencialmente, no Secretariado Clínico.

Pretende-se que o tempo de marcação destas consultas não ultrapasse os dez dias úteis (com exceção para os períodos de férias ou ausência prolongada do médico).

Cada equipa tem períodos específicos consagrados para a vigilância periódica nas áreas da saúde Infantil e Juvenil, Saúde da Mulher, Hipertensão e Diabetes.

**Marcação de consultas de situações agudas** – Estas consultas destinam-se apenas ao atendimento de situações agudas que não possam aguardar pelo agendamento de consulta médica programada. São marcadas no próprio dia e a sua duração é de 10-15 minutos. Cada equipa tem um horário diário para atendimento destas situações, que pode consultar no secretariado ou no portal da USF. A marcação pode ser solicitada pelo utente presencialmente ou através do telefone.

**Marcação de actividades de enfermagem** – A administração de vacinas, a realização de pensos, injetáveis ou outros tratamentos serão, por regra, efetuados após marcação prévia, pela enfermeira ou pelo utente, através do telefone ou presencialmente.

## Atendimento telefónico e e-mail

Quando telefonar pode ser-lhe sugerido pelo Secretariado Clínico que deixe o seu contacto. O profissional de saúde, logo que tenha oportunidade, contactá-lo-á. Cada equipa tem um horário definido para estas atividades.

## Serviços mínimos e intersubstituição

Na ausência, programada ou não, de um elemento da sua equipa de saúde, haverá sempre um profissional em intersubstituição para atender as situações agudas, que não possam esperar por marcação.

## Serviços mínimos garantidos em ausências programadas e não programadas:

- Diagnóstico precoce até ao 6º dia de vida; (“teste do pezinho”)
- 1ª Consulta de Saúde Infantil até aos 28 dias de vida;
- 1ª Consulta de Saúde Materna no 1º Trimestre;
- Casos de doença aguda;
- Orientação nos casos em que se verifiquem alterações nos resultados de exames;
- Intervenções terapêuticas de enfermagem;
- Cuidados domiciliários curativos;
- Consultas domiciliárias por doença aguda, de acordo com as prioridades definidas;
- Vacinação;
- Renovação de receituário crónico;
- Assistência na interrupção voluntária da gravidez;
- Distribuição de métodos anticoncepcionais;
- Avaliação de incapacidade temporária.



# O QUE OFERECEMOS

## CONSULTAS DE SITUAÇÕES AGUDAS

### CONSULTAS PROGRAMADAS

- Consultas de vigilância e promoção de saúde
  - Saúde Infantil e Juvenil (dos 0 aos 18 anos);
  - Saúde da mulher (planeamento familiar, consulta pré-concepcional, vigilância na gravidez, puerpério e menopausa, rastreios do cancro do colo do útero e da mama)
  - Saúde do adulto e do idoso
- Consulta de seguimento de doenças crónicas
 

Diabetes, Hipertensão Arterial e outros problemas de saúde

### VISITAS DOMICILIÁRIAS

A consulta domiciliária, médica e/ou de enfermagem, deve ser devidamente programada com a equipa médica ou de enfermagem, destina-se preferencialmente à vigilância de doentes dependentes com doença crónica e com mobilidade condicionada que não possam deslocar-se à USF e que residam na sua área de abrangência. Pode ainda assumir um carácter preventivo, nomeadamente no recém-nascido e na puérpera. Podem ser solicitadas pelo utente/família/cuidador ou ser da iniciativa da equipa médico-enfermeiro. Nos restantes casos, a programação será feita de acordo com o plano de cuidados previsto

**NOTA** Emissão de atestados médicos requer a presença do utente em consulta para avaliação global

## CUIDADOS DE ENFERMAGEM

### • Vacinação

Faz-se preferencialmente no momento das consultas programadas. Pode ser agendada no horário da USF, entre as 8h00 e as 19h30, salvaguardando assim os 30 minutos de vigilância pós-vacinal recomendado. Esta recomendação aplica-se também a certos tratamentos injetáveis.

### • Pensos e Tratamentos

Preferencialmente agendados de acordo com o horário da enfermeira de família.

## ACTIVIDADES NÃO PRESENCIAIS

### • Renovação de receituário crónico

É facultada a renovação de receituário no intervalo entre consultas previamente agendadas pelo médico. Contudo, apenas será renovada a medicação que conste do plano terapêutico crónico previamente instituído pelo médico de família. Todos os pedidos não contemplados no plano terapêutico terão que ser justificados, caso a caso.

Estes pedidos devem ser solicitados no Secretariado Clínico ou por e-mail, sendo a sua disponibilização garantida no prazo máximo de 72 horas.

A medicação crónica deve ser revista e atualizada periodicamente junto do seu médico de família, não sendo possível renovar a prescrição de medicação a um utente que tenha abandonado a vigilância regular da sua situação clínica.

### • Pedidos de Medicina Física e Reabilitação

### • Pedidos de renovação de Ventiloterapia Domiciliária

### • Relatórios Clínicos

Mediante preenchimento de impresso próprio e sujeito a avaliação médica. Poderá ser solicitada a resencha do utente em consulta.

## O QUE NÃO FAZEMOS

- O atendimento de situações de emergência e acidentes. Nesses casos deverá dirigir-se aos Serviços de Urgência hospitalares;
- O preenchimento de documentação emanada de instituições privadas;
- A transcrição de exames médicos para Medicina do Trabalho, Seguradoras ou instituições hospitalares públicas ou privadas;
- Atestados para caça e licença de porte de arma, para a prática de desporto federado, atestado das cartas de condução do Grupo 2, salvo se o médico tiver habilitação específica.

## FORMAÇÃO

Nesta USF participamos na formação pré e pós-graduada de novos profissionais de saúde, nomeadamente alunos de Medicina e de Enfermagem e médicos internos das especialidades de Medicina Geral e Familiar e de Pediatria.

Dessa forma, as atividades assistenciais poderão contar com a presença, para além do seu médico ou enfermeiro de família, de outro médico ou enfermeiro, assim como, alunos de enfermagem ou de medicina, em processo formativo e devidamente identificados.

Queira informar-nos se pretender que algum destes profissionais não esteja presente durante o atendimento.

## DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

Queremos tratá-lo com respeito e que tenha acesso a cuidados de saúde com qualidade.

Esperamos que utilize os nossos serviços adequadamente, respeitando as regras de funcionamento da USF.

Deve atualizar os seus dados pessoais regularmente.

Tem ao seu dispor na secretaria o Livro de Reclamações.

Agradecemos o seu contributo na Caixa de Sugestões, para a melhoria contínua da nossa unidade.

