

GUIA DO UTENTE



Rua Augusto Rocha n.º6

3000-063 Coimbra

239 488 627 / 8

239 488 639 / 40

usf.celsaude@arscentro.min-saude.pt

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. LOCAL DE FUNCIONAMENTO E ACESSIBILIDADE	4
3. EQUIPA DE PROFISSIONAIS	5
4. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO	6
5. A INSCRIÇÃO NA USF	7
6. DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES DA USF	8
7. PARTICIPAÇÃO	9
8. CARTEIRA DE SERVIÇOS	9
9. NORMAS DE UTILIZAÇÃO	10
10. MARCAÇÃO DE CONSULTAS	13
11. OUTROS SERVIÇOS	14
12. INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	15
13. SERVIÇOS NÃO REALIZADOS OU PRESTADOS PELA USF	18
14. FLUXOGRAMAS	19

1. INTRODUÇÃO

Virados para o futuro, numa postura responsável e cúmplice com os utentes, acreditamos que são os recursos Humanos (profissionais) e os utentes que fazem os Bons Serviços.

Apostamos em ser uma unidade de saúde que permita oferecer vários serviços e de qualidade. Procuramos Identificar, Satisfazer, Ultrapassar necessidades em Saúde e Prestar cuidados de qualidade.

Os nossos pressupostos assentam na prestação de cuidados assistenciais efectivos privilegiando a acessibilidade e a aceitabilidade, na intervenção a nível da comunidade, na promoção e desenvolvimento de actividades de investigação e formação, na satisfação dos utentes e dos profissionais e na divulgação adequada dos serviços e da sua utilização.

Queremos que esta USF CellaSaúde prime pela qualidade nos atendimentos, pela interdisciplinaridade, pela inovação, pela disponibilidade em prestar serviços novos, diferentes, com o espírito de reorganizar respostas ou atitudes conforme seja a evolução ou monitorização do processo tecnológico escolhido, com a participação do cidadão.

O nosso lema é: *"REINVENTAR O QUOTIDIANO – A ARTE DE SUPERAR OS OBJECTIVOS"*

Este guia tem por objectivo fornecer aos seus utentes informações sobre os serviços disponíveis e orientações para que o possam utilizar de forma mais eficiente.

2. LOCAL DE FUNCIONAMENTO E ACESSIBILIDADE

A USF CelaSaúde localiza-se na Rua Augusto Rocha, n.º 6, numa zona urbana e central da cidade de Coimbra. Está enquadrado numa zona com grande facilidade de acesso a recursos na área da saúde (farmácias, meios auxiliares de diagnóstico, hospitais, maternidades) e com boas respostas nestas áreas.

Temos rampa de acesso para deficientes e elevador interior.

Endereço: USF CelaSaúde

Rua Augusto Rocha, n.º 6

3000-063 Coimbra

Telefones: **(r/ch) 239 488 627 / 28**

(1º Andar) 239 488 639 / 40

e-mail: usf.celasaude@arscentro.min-saude.pt

Portal: "Projecto Vitem" a disponibilizar em breve

3. EQUIPA DE PROFISSIONAIS

Da percepção que temos da vantagem do trabalho em grupo, da responsabilidade colectiva pelos resultados e da necessidade de preservar uma orientação comunitária resultou a motivação para nos organizarmos enquanto grupo de profissionais de saúde numa USF, pois acreditamos que as equipas multidisciplinares e também as actividades multifacetadas/polivalentes têm um papel relevante na prevenção de doença, promoção da saúde e continuidade de cuidados.

A USF CellaSaúde é constituída por um grupo de profissionais (nove médicos, oito enfermeiras e seis secretários clínicos) que presta cuidados de saúde em parceria com os seus utentes, visando o seu bem estar e a qualidade dos serviços.

MÉDICOS DE FAMÍLIA	ENFERMEIRAS	SECRETÁRIOS CLÍNICOS
Cristina Fagulha	Ana Paula Santos	José Manuel
Emília Nina	Ana Patrício	Isabel Araújo
Joaquim Monteiro	Cristina Pina	Isabel Teles
Luís Pinto	Esmeralda Tomás	Luisa Fernandes
Lurdes Silva	Tiago Amado	Maria do Céu
Maria Teresa Tomé	Leonilde Samutelela	Paulo Pereira
Olga Soares	Sandra Godinho	
Otília Santos	Susana Sanches	
Rosa Lima	Helena Pinheiro	

EQUIPAS DE SAÚDE

MÉDICOS DE FAMÍLIA	ENFERMEIRO DE FAMÍLIA	SECRETÁRIO CLÍNICO
Luís Pinto	Susana Sanches	Paulo Pereira
Cristina Fagulha	Helena Pinheiro	
Emília Nina	Ana Paula Santos	Luísa Fernandes
Lurdes Silva	Sandra Godinho	
Joaquim Monteiro	Leonilde Samutelela	Maria do Céu
Otília Santos	Esmeralda Tomás	
Olga Soares	Ana Patrício	Isabel Teles
Rosa Lima	Tiago Amado	José Manuel
Teresa Tomé	Cristina Pina	Isabel Araújo

4. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO

A USF CelaSaúde funciona todos os dias úteis das 8 às 20 horas. Faz atendimento das 8.15 às 19.45 – pelo que o primeiro atendimento é realizado às 8.15 e a última inscrição é feita às 19.45 min.

Quando está encerrada a USF, os utentes, podem em caso de urgência dirigir-se aos serviços de urgência da área:

HUC-CHUC – Hospitais da Universidade de Coimbra - Serviço de urgência (24h)

HPC-CHUC – Hospital Pediátrico de Coimbra - Serviço de urgência (24h)

MDM – Maternidade Daniel de Matos - Serviço de urgência (24h)

MBB – Maternidade Bissaya Barreto - Serviço de urgência (24h)

Linha saúde 24 – atendimento 24 horas – telefone: 808 24 24 24

Outros Recursos de Saúde:

CAJ – Centro de Atendimento de Jovens – Rua Afonso Henriques n. 128

*IDT – Delegação Regional do Centro. R Bernardo Albuquerque 90,1º, Coimbra
Telefone: 239 488*

*CAD de Coimbra – Centro de Aconselhamento e Detecção Precoce do VIH -
Avenida Bissaya Barreto, Edifício BCG - 3076 COIMBRA Telefone: 239 487 400
Horário: 2.ª e 4.ª feira - 13h00-17h30 e 3.ª, 5.ª e 6.ª feira - 09h00-13h00*

*Centro de Diagnóstico Pneumológico Coimbra – Av. Bissaya Barreto Coimbra
Telefone 239 487400*

*Unidade de Saúde Pública, Consulta do Viajante e Centro de Vacinação Internacional
do Centro – Topo Norte do Centro de Saúde de Santa Clara 3040-006 Santa Clara
Telefone: 239 802111 e-mail: usp.baixomondego1@arscentro.min-saude.pt Consultas
(marcação prévia): segunda, terça, quarta e sexta-feira - manhã; Segunda, quinta e
sexta-feira - tarde. Vacinação: Dias úteis - das 9 às 11 horas; Segunda, terça, quinta
e sexta-feira - das 14 às 16 horas.*

*Centro Regional de Alcoologia do Centro Maria Lucília Mercês de Mello – Conraria, 3040
– 714 Castelo Viegas Coimbra; telefone: 239 793710 e e-mail: secretariado@crac.min-saude.pt.*

5. A INSCRIÇÃO NA USF

Todos os utentes inscritos na USF CelaSaúde podem recorrer à mesma.

Quem se pode inscrever:

Preferencialmente os utentes das freguesias a norte do concelho de Coimbra, mas aceitamos a inscrição de qualquer utente até atingirmos o nº limite de 16 000 utentes.

No entanto, embora os utentes que residam fora do concelho de Coimbra se possam inscrever (dando especial atenção ao princípio da livre escolha que assiste o utente do SNS), não terão direito a cuidados domiciliários (médicos e de enfermagem).

Para se inscrever na USF CelaSaúde:

Deve dirigir-se à USF (ou um familiar em sua substituição), levando os seguintes documentos:

- Cartão de cidadão ou Bilhete de identidade (B.I)
- Caso traga B.I., deve também ser portador do:
 - Cartão do beneficiário da Segurança Social
 - Cartão de contribuinte
 - Cartão de utente (ou outro documento que comprove inscrição na USF) e cartão de subsistema de saúde, se for o caso (ADSE, ADMG/IASPA, etc.)

Um filho recém-nascido deve ser inscrito na USF, com a maior brevidade possível.

Colabore connosco na actualização da base de dados, informando-nos da alteração de morada, contactos telefónicos, entre outros. Poderá fazê-lo pelo telefone, por email, correio ou pessoalmente.

6. DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES DA USF

DIREITOS DOS DOENTES

1. O doente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana
2. O doente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas
3. O doente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais e à prestação de cuidados continuados
4. O doente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados
5. O doente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde
6. O doente tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde
7. O doente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer acto médico ou participação em investigação ou ensino clínico
8. O doente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam
9. O doente tem direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico
10. O doente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer acto médico
11. O doente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

DEVERES DOS DOENTES

1. O doente tem o dever de zelar pelo seu estado de saúde. Isto significa que deve procurar garantir o mais completo restabelecimento e também participar na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive.
2. O doente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correcto diagnóstico e adequado tratamento.
3. O doente tem o dever de respeitar os direitos dos outros doentes.
4. O doente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites.
5. O doente tem o dever de respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde.
6. O doente tem o dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar activamente na redução de gastos desnecessários.

7. PARTICIPAÇÃO

O utente pode contribuir para a melhoria do funcionamento da USF, respeitando as normas de funcionamento, utilizando os serviços de forma adequada, zelando pela sua saúde e mantendo-se informado das suas responsabilidades e direitos e ainda participando na avaliação do serviço e cuidados prestados, apresentando sugestões ou reclamações quando se justificarem.

Para apresentar sugestões e reclamações pode utilizar a **caixa de sugestões da USF** (colocada nas salas de espera), dirigir-se aos Secretários Clínicos e expor a situação/caso ou solicitar o livro amarelo, onde poderá apresentar a opinião, reclamação. Tem ainda a hipótese de deixar elogios no Livro de Elogios da USF.

Tem também a possibilidade de recorrer ao **Gabinete do utente** (no centro de saúde), onde poderá ser ouvido. Todas as segundas e quintas-feiras, no horário das 10 às 13 horas, a Técnica do Serviço Social estará disponível para o atender.

Será sempre informado da decisão que recaiu sobre a reclamação apresentada.

Contamos com a sua participação nas sondagens de opinião, que nos propomos realizar, para periodicamente saber a sua percepção da imagem e organização do serviço.

8. CARTEIRA DE SERVIÇOS

Disponibilizamos aos utentes:

- Consultas de medicina geral e familiar (consulta de saúde do adulto, saúde infantil, planeamento familiar, saúde materna, diabetes, hipertensão e risco cardiovascular)
- Consultas de enfermagem (saúde infantil, planeamento familiar e saúde materna, hipertensão e diabetes)
- Tratamentos (pensos, limpeza de feridas, etc.), "teste do pézinho", injectáveis, algaliação, ensinios na área da prevenção, etc.
- Vacinação
- Acções de educação para a saúde – dinamizadas em sala ou na sala de espera
- Consultas domiciliárias (médicas e de enfermagem)
- Consultas não presenciais (sem contacto directo com o médico) para avaliação de exames, renovação de receituário crónico, pedido de fisioterapia, transporte, etc
- Renovação de receituário crónico: caixa de renovação de receituário, por telefone (15-17 h), pelo correio, por email ou presencialmente
- Atendimento telefónico personalizado durante o período de funcionamento: médico, enfermagem e secretário clínico

9. NORMAS DE UTILIZAÇÃO

As consultas médicas e de enfermagem deverão ser preferencialmente agendadas para data e hora pré-definida.

Marque, com antecedência, as consultas de que precisa. Desta forma será possível gerir melhor as agendas médicas e de enfermagem, relativamente a tempos e dias de consulta disponíveis.

Ao pedir a marcação de uma consulta deve indicar o tipo de consulta: saúde do adulto, saúde infantil, planeamento familiar, rastreio oncológico (citologia), saúde materna, diabetes, hipertensão, vacinação, penso, injectável, etc.

Deve chegar 15 minutos antes das consultas (saúde materna, planeamento familiar, saúde infantil, diabetes e hipertensão) para confirmar atempadamente a sua presença no secretariado clínico, após a qual deve aguardar na sala de espera indicada pelo secretário clínico.

A ordem de chamada do utente para consulta, será a determinada pela hora de marcação e não pela hora de chegada.

Quando o utente chegar atrasado, pode o médico ou o enfermeiro de família recusar a realização da consulta.

O tempo de espera pela consulta agendada não deverá ultrapassar os 20 min. Nos casos de maior atraso será informado do tempo previsível de espera.

No caso de não poder vir à consulta, deverá desmarcá-la com uma antecedência mínima de 24 horas.

A duração prevista das consultas varia de 15 (saúde do adulto) a 30 minutos (saúde infantil e saúde da mulher) em conformidade com o tipo de consulta. Deverá respeitar o tempo de consulta a fim de não prejudicar os utentes seguintes.

No caso de não poder aguardar por uma consulta agendada/programada poderá solicitar uma **consulta aberta/agudos**. Cada médico dispõe no seu horário de período destinado a atender esses utentes sem marcação, no próprio dia na referida consulta aberta/agudos. Os utentes deverão estar informados desse horário.

A **consulta aberta/agudos** deve ser utilizada para casos de doença aguda (que surgiu recentemente ou agravamento de doença crónica). Não deve servir para as seguintes situações:

- seguimento de doença crónica
- renovar receituário (excepcionalmente)

- mostrar exames auxiliares de diagnóstico, excepto se tiver sido informado que deve recorrer ao médico de família com urgência

- procedimentos burocráticos: declarações e atestados médicos, baixas, relatórios, etc.

Caso não possa recorrer ao período de consulta aberta do seu médico, ao dirigir-se à USF será feita a triagem pela enfermeira de família, logo que possível. Será atendido, se se justificar e sempre de acordo com a gravidade da situação, pelo médico escalado para períodos **de intersubstituição da USF** que decorrem ao longo do dia. O mesmo acontece quando o seu médico de família se encontra ausente. Pode também, segundo critérios clínicos, ser-lhe agendada uma consulta para o médico de família em data oportuna.

O atendimento a consultas agendadas/programadas terão prioridade sobre as não agendadas, salvo em casos de gravidade, segundo decisão dos profissionais.

Os períodos de intersubstituição da USF:

- Destinam-se a atender todas as situações que surgiram de forma aguda (problemas de saúde que tenham tido início recente ou por agravamento de doença crónica) preferencialmente dos utentes cujo médico de família esteja ausente.

- As situações de urgência / emergência deverão ter outro tipo de resposta, de preferência através do INEM e/ou em meio hospitalar, mas obviamente que se surgirem neste tipo de consulta deverão ter a avaliação e tratamento adequados.

- O atendimento habitual do doente não deverá ser nesta consulta, mas sim na consulta do médico de família. Se a equipa (médico e enfermeira) entender que a situação clínica pode aguardar para ser atendido pelo seu médico de família, agendar-lhe-á uma consulta para o período de consulta aberta do dia seguinte.

- A inscrição de qualquer doente faz-se até às 19h 45 min.

- Não se destinam a:

- Emissão de atestados médicos de robustez física, carta de condução, etc.
- Renovação de receituário crónico
- Transcrição de MCDT a pedido de outros colegas e/ou serviços
- Exame clínico **"de rotina"** (tipo "check up").

Para pedir **renovação de medicação** crónica ou prolongada:

- pode fazê-lo directamente no secretariado clínico
- pode utilizar a caixa de renovação de receituário presente nas salas de espera, junto ao secretariado clínico, preenchendo uma ficha para o efeito que coloca dentro da caixa
- pode contactar o secretariado clínico, pelo telefone no horário das 15-17 horas e solicitar a medicação crónica
- pode fazer o pedido por correio/carta
- pode enviar o pedido por email: usf.celsasaude@arscentro.min-saude.pt

Apenas serão prescritos os medicamentos que constam do processo clínico. Não são, prescritos outros medicamentos sem avaliação clínica.

A entrega das receitas é feita no secretariado clínico, no prazo máximo de 72 horas (3 dias).

Relativamente às visitas domiciliárias:

A marcação de actividades domiciliárias (a pedido do utente ou familiar) deve ser feita no secretariado clínico, após contacto com o médico ou enfermeiro de família. A resposta ao pedido será variável conforme se trate de um domicílio preventivo ou por situação aguda. Existem critérios definidos pela equipa para a realização dos mesmos, directamente relacionados com o grau de dependência do utente e da justificação dos pedidos de acordo com a situação clínica.

Existem dois tipos de visita domiciliária: preventiva e curativa.

Os **domicílios preventivos** destinam-se a utentes com incapacidade em se deslocar à USF (imobilidade permanente, acamados, doentes terminais, demências, paralisias, etc.) com a finalidade de estabelecer a vigilância adequada e prevenir situações geralmente associadas: desidratação, úlceras de pressão, etc., bem como instruir e ensinar os prestadores de cuidados desses doentes. Realizam-se ainda domicílios de enfermagem a recém-nascidos e/ou puérperas.

Os **domicílios curativos** destinam-se aos utentes que não se conseguem deslocar à USF e que apresentam necessidade de administração de injectáveis, realização de pensos ou outro. Este tipo de domicílios é assegurado diariamente pela equipa de enfermagem.

Relativamente ao tempo de espera por um domicílio, depende o mesmo do motivo do pedido e do agendamento médico. Foi definido como tempo máximo 5 dias úteis.

10. MARCAÇÃO DE CONSULTAS

As consultas podem ser agendadas pelo telefone, presencialmente no secretariado clínico e por email. Quando o fizer pelo telefone, utilize preferencialmente o horário da tarde.

Dispõe de três tipos de consultas: programada/agendada, aberta/agudos e visita domiciliária.

A **consulta programada/agendada** destina-se a actividades de prevenção, a vigilâncias de saúde ou a seguir problemas crónicos ou de follow up. Se o seu problema ou motivo de consulta pode esperar alguns dias deve marcar este tipo de consulta – a consulta será agendada para determinada data e hora, devendo apenas comparecer na USF 15 minutos antes.

A **consulta aberta/agudos** destina-se essencialmente a atendimento de situações agudas (problemas que surgiram recentemente) e/ou breves. Cada médico dispõe de um período diário para o atender com os seus problemas agudos. Neste caso para marcar uma consulta no próprio dia, pode comparecer na USF e solicitar marcação na secretaria ou fazê-lo pelo telefone. Deverá estar informado do período de atendimento a situações agudas do seu médico de família. O pedido desta consulta deve ser feito no início do período de consulta do seu médico, a bem da melhor organização e gestão eficaz.

A **visita domiciliária** destina-se a atender os utentes com incapacidade súbita ou crónica para se deslocar à USF. Neste caso deverá contactar a sua equipa de saúde para agendamento oportuno, conforme mencionado nas normas de utilização.

A deslocação do médico ou da enfermeira ao domicílio é decidida após avaliação prévia dos profissionais. Existem critérios definidos pelas equipas de saúde para definição de “incapacidade para se deslocar à USF”:

- doentes com cuidados paliativos (doença avançada sem resposta aos tratamentos curativos)
- doentes com sequelas de AVC
- doentes acamados, com patologia osteoarticular incapacitante ou mobilidade condicionada em elevado grau
- doentes com feridas crónicas e com limitação funcional importante
- outros que apresentem justificação valorizável para elevado nível de dependência ocasional ou súbita.

11. OUTROS SERVIÇOS

Consulta não presencial

Algumas situações podem resolver-se sem necessidade de consulta presencial com o médico (situações que não necessitam de avaliação médica, no imediato - **consulta não presencial**):

- ✓ Renovação de receituário crónico
- ✓ Pedidos de termas, fisioterapias, ventiloterapia, oxigenioterapia
- ✓ Emissão de credenciais de transporte
- ✓ Avaliação de cartas e informações clínicas de outros prestadores - avaliação caso a caso pelo médico de família
- ✓ Atualização do boletim de vacinas
- ✓ Outros procedimentos administrativos

Os pedidos podem ser feitos no secretariado, presencialmente, por telefone, por email ou através do portal (em breve) – deverá o utente indicar o seu nome completo e n.º de utente.

Atendimento telefónico

Nem todas as situações pelas quais procura a unidade de saúde requerem uma consulta – assim tudo o que puder resolver através do telefone será mais cómodo para si e mais prático para os profissionais da USF.

Todos os médicos têm horário para atendimento telefónico aos seus utentes, devidamente divulgado.

Dr. ^a Cristina Fagulha	11.30-12 H	Dr. ^a Olga Soares	11.30-12 H
Dr. ^a Emília Nina	13-13.30 H	Dr. ^a Otilia Vicente	8.30-9.00 H
Dr. Joaquim Monteiro	11.30-12 H	Dr. ^a Rosa Lima	9.30-10 H
Dr. Luís Pinto	12-12.30 H	Dr. ^a Teresa Tomé	12-12.30H
Dr. ^a Lurdes Silva	9-9.30 H		

12. INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

De seguida apresentamos informações consideradas úteis, bem como algumas recomendações, que entendemos poderem ajudar os utentes a utilizar racionalmente a USF e assim colaborarem connosco, na organização e gestão, visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Todos os utentes da USF CellaSaúde devem trazer o cartão de utente (ou outro documento que comprove a inscrição na USF) para a USF e apresentar a documentação solicitada pelos secretários clínicos para isenção de taxas moderadoras.

A vigilância da gravidez deve iniciar-se antes da própria gravidez, numa consulta designada por consulta pré-concepcional. A primeira consulta de gravidez deve efectuar-se o mais precocemente possível (no máximo até às 12 semanas de gravidez). Se estiver ou suspeita estar grávida contacte o secretário clínico para marcar a sua consulta, alertando o secretário clínico para o facto de estar grávida e assim o agendamento da consulta ser feito com a prioridade necessária.

Os pais, após a alta da maternidade, deverão contactar o secretário clínico da USF para fazer o registo do recém-nascido e posteriormente entrar em contacto com o enfermeiro de família para realização do “teste do pezinho”, agendamento de avaliação de peso e crescimento, vacinas e marcação de consulta médica, que deve ser realizada até aos 28 dias de vida.

A consulta de revisão do puerpério (consulta realizada à mãe após o parto) deve ser realizada às seis semanas após o parto – procure agendá-la quando vem inscrever o recém-nascido e marcar-lhe a primeira consulta da vida.







Para as consultas de saúde infantil, os pais devem trazer o Boletim de Saúde Infantil e Juvenil do filho(a). Durante o primeiro ano de vida, as consultas de saúde infantil devem realizar-se: antes dos 28 dias, 1.º mês, 2.º mês, 4 meses, 6 meses, 9 meses e 12 meses. Posteriormente aos 15, 18 e 24 meses. Depois aos 3 anos, 4 anos, entre os 5-6 anos, 8 anos, entre os 11 e 13 anos, 15 e 18 anos. Nestas consultas é realizada a vigilância da saúde das crianças e jovens, avaliação do crescimento e desenvolvimento e a promoção de comportamentos saudáveis e seguros. Deve marcar as consultas do(s) seu(s) filho(s), respeitando esta calendarização definida pela Direcção Geral de saúde.

As consultas de saúde da mulher destinam-se a vigiar a saúde das mulheres, detectar factores de risco e doenças relacionadas, informar sobre métodos contraceptivos, aconselhar em temas como a sexualidade, fertilidade, concepção, gravidez, etc., fornecimento de contraceptivos, rastreio de cancro da mama e do colo do útero e de infecções sexualmente transmissíveis. Esta é a consulta que deve agendar se pretende engravidar, ou pelo contrário evitar a gravidez, realizar rastreio de cancro da mama e colo do útero, rastrear infecções sexualmente transmissíveis e ainda se apresenta sintomas ou queixas do foro ginecológico ou está em menopausa ou a iniciar sintomas relacionados.






Na generalidade, recomendamos que os serviços de saúde (consultas médicas e de enfermagem) sejam agendados para data e hora definida, com a máxima antecedência possível. Desta forma estará a colaborar na gestão dos tempos e dias de consulta disponíveis, tornando o serviço mais organizado e eficaz.

As consultas de Diabetes e Hipertensão/risco cardiovascular, são realizadas e orientadas segundo as normas da direcção Geral de Saúde. São realizadas pelo enfermeiro e pelo médico de família. As marcações são feitas de três em três meses para os Diabéticos e de seis em seis meses para os Hipertensos – siga as instruções da sua equipa de saúde e deixe a consulta seguinte marcada.

Serão assegurados os **serviços mínimos em caso de ausência de seu médico de família**:

-  atendimento de situações agudas (incluindo planeamento familiar, saúde materna, saúde infantil e juvenil) e situações de agudização de doença crónica, de utentes cujo médico de família se encontra ausente.
-  consulta de vigilância em saúde materna (incluindo revisão do puerpério) e primeira consulta de saúde infantil, se não for possível ou aconselhável transferir para outro dia.
-  renovação de medicação prolongada e exames que se justifiquem medicamente.
-  renovação de certificados de incapacidade temporária, sempre que evidente por informação clínica.
-  Domicílios (programados e na ausência do médico de família, se não for possível ou aconselhável transferir para outro dia e após avaliação médica segundo critérios de oportunidade e disponibilidade).
-  Utentes com elevado grau de incapacidade física ou mental.

Serão assegurados os **serviços mínimos em caso de ausência de seu enfermeiro de família**:

-  Cuidados de enfermagem em situações agudas (incluindo planeamento familiar, saúde materna, saúde infantil e juvenil) e situações de agudização de doença crónica.
-  Vacinação em situações urgentes e em crianças durante a primovacinação
-  Consultas de vigilância de enfermagem de saúde infantil no primeiro ano de vida e de saúde materna
-  Cuidados domiciliários curativos
-  Tratamentos e injectáveis

No caso de estar doente e necessitar de baixa ou atestado médico, deve marcar consulta na USF com o seu médico de família, utilizando a consulta aberta/agudos, no primeiro dia de doença, informando sempre o secretário clínico que está a faltar ao trabalho. No caso do seu médico estar ausente outro colega o substituirá. Os médicos da USF CelaSaúde não justificarão faltas referentes a dias passados.

A transcrição de exames ou receituário provenientes de outros médicos do SNS ou particulares, não é atribuição do médico de família nem o utente o pode exigir.

A administração de vacinas ou outros medicamentos adquiridos na farmácia só é realizada mediante prescrição médica e após agendamento com o enfermeiro de família.

Se é portador de carta de alta hospitalar, deve fazê-la chegar ao médico de família/enfermeiro de família, com a máxima brevidade possível (pessoalmente ou por intermédio de terceiros), sobretudo se estão pendentes actos/actividades ou procedimentos sequenciais aos realizados a nível hospitalar, para que sejam agendados atempadamente, permitindo uma melhor gestão do serviço e uma maior comodidade para si, que fica com data e hora pré-definida. Por exemplo: fez uma pequena cirurgia e tem indicação para vir à USF retirar os pontos da sutura.

As visitas domiciliárias não implicam qualquer pagamento adicional, para além das taxas moderadoras para as visitas domiciliárias, quando aplicáveis.

A USF é também um local de formação e ensino médico e de enfermagem. É possível que os profissionais desta USF estejam acompanhados por estagiários, durante as suas actividades. Se tal o perturbar ou incomodar informe o seu médico ou enfermeiro de família.

Prestação de contas

A USF compromete-se para com os seus utentes em divulgar anualmente a sua actividade, na forma de cartazes: indicadores de actividade e programas de qualidade desenvolvidos.

Os utentes podem consultar o regulamento interno, plano de acção e relatório de actividades, solicitando os mesmos junto das secretárias clínicas.

13. SERVIÇOS NÃO REALIZADOS OU PRESTADOS PELA USF

ATENDIMENTO DE SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA E ACIDENTES – deve dirigir-se de imediato ao serviço de urgência hospitalar

ATENDIMENTO A UTENTES QUE NÃO ESTEJAM INSCRITOS COMO UTENTES NA USF

ATESTADOS PARA DESPORTOS FEDERADOS E CLUBES DESPORTIVOS

PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS DE INSTITUIÇÕES PRIVADAS

TRANSCRIÇÃO DE EXAMES AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO PARA A MEDICINA DO TRABALHO, SEGURADORAS, CONSULTAS HOSPITALARES OU PRIVADAS – deverá ser avaliada caso a caso pelo médico de família. A exceção a esta regra pode acontecer quando existiu acordo prévio entre o médico e o seu utente para recorrer a médico particular ou quando existe um protocolo entre a USF e outra unidade de saúde (ex. maternidades)

CARTA DE CAÇADOR E LICENÇA DE USO E PORTE DE ARMA – deve ser esclarecida com o médico antes de marcar consulta, pois o mesmo pode ser objector de consciência

PRESCRIÇÃO DE MEDICAMENTOS QUE NÃO TENHAM SIDO DE INICIATIVA MÉDICA – POR EX: COMPRADOS NA FARMÁCIA POR INICIATIVA PRÓPRIA OU POR INFLUÊNCIA DE OUTRO

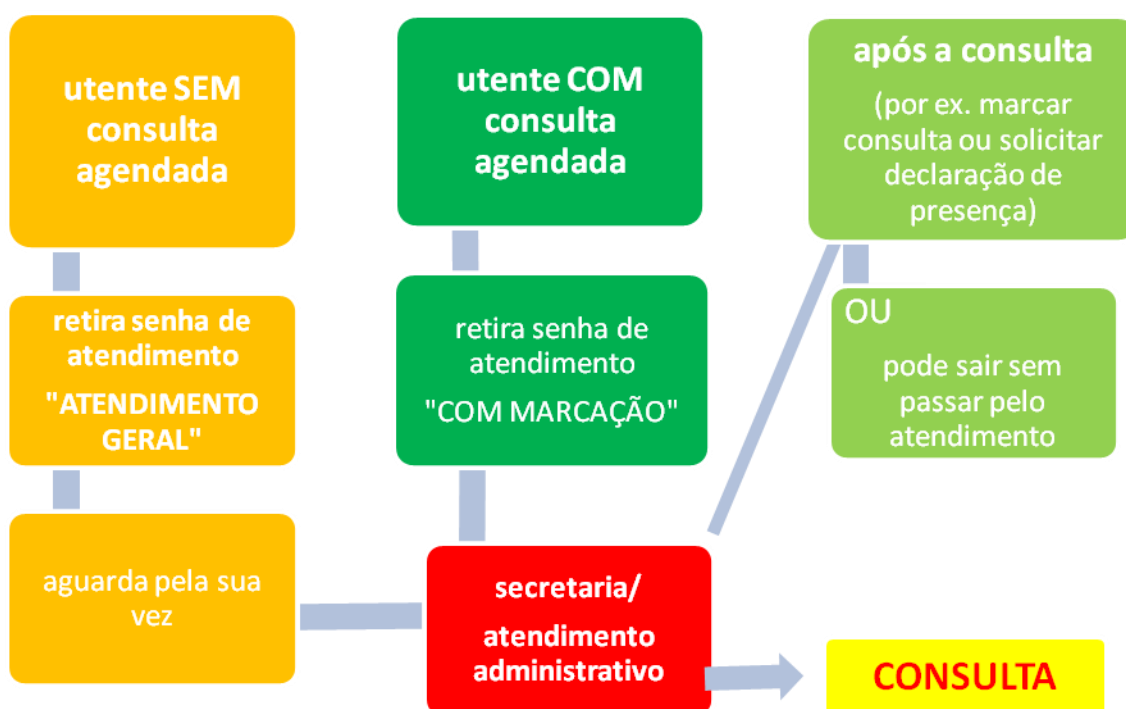
14. FLUXOGRAMAS

Apresentam-se de seguida o fluxograma e circuito dos utentes de acordo com a situação apresentada

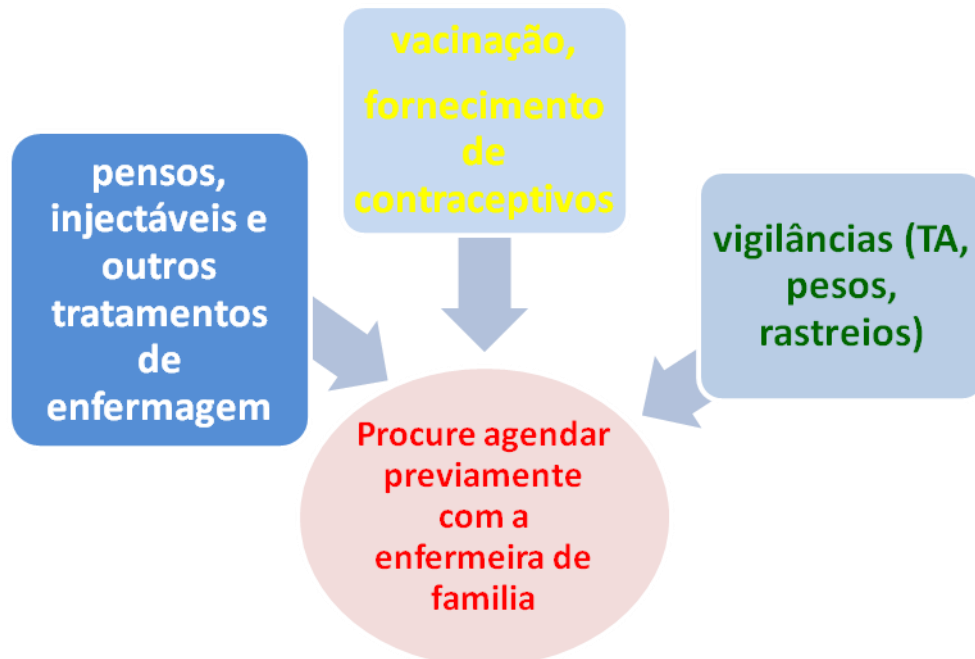
CIRCUITO DE ACORDO COM A SITUAÇÃO Médica ou de Secretariado Clínico



FLUXOGRAMA DE CIRCUITO DO UTENTE



CIRCUITO DE ACORDO COM A SITUAÇÃO para os cuidados de enfermagem



CIRCUITO DE UTENTE COM DOENÇA AGUDA

