

## GUIA DO UTENTE

### VISÃO

A USF Famílias quer ser opção incontornável na comunidade, na formação de profissionais, fruto da inovação, da excelência e do rigor, guiada pela união da equipa, pela competência e espírito solidário.

### MISSÃO

A USF Famílias tem por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita, desenvolvendo o seu trabalho em equipa, de forma a garantir a acessibilidade, a globalidade, a continuidade e a qualidade dos mesmos.

### VALORES

A USF Famílias orienta a sua atividade pelos seguintes valores:

- a) **Conciliação**, que assegura a prestação de cuidados de saúde personalizados, sem descurar os objetivos de eficiência e qualidade;
- b) **Cooperação**, que se exige de todos os elementos da equipa para a concretização dos objetivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade dos cuidados de saúde;
- c) **Solidariedade**, que assume cada elemento da equipa ao garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos de cada grupo profissional;
- d) **Autonomia**, que assenta na auto-organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de Ação;
- e) **Articulação**, que estabelece a necessária ligação entre a atividade desenvolvida pelas USF e as outras unidades funcionais do centro de saúde;
- f) **Gestão Participativa**, a adotar por todos os profissionais da equipa como forma de melhorar o seu desempenho e aumentar a sua satisfação profissional, com salvaguarda dos conteúdos funcionais de cada grupo profissional e das competências específicas atribuídas ao conselho técnico;
- g) **Satisfação dos utentes**;
- h) **Trabalho em equipa**;

### ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA

Freguesia de Lourosa e seus residentes. Inclui ainda todos os residentes no concelho de Santa Maria da Feira já inscritos na USF ou que venham a ser autorizados a fazê-lo pela equipa de profissionais.

## OS NOSSOS OBJECTIVOS

Através de uma nova organização e de um atendimento personalizado, queremos aumentar significativamente a qualidade e a acessibilidade dos nossos serviços para todos os utentes desta Unidade de Saúde Familiar (USF).

Através do nosso trabalho queremos que sinta a consideração, o apoio e a segurança que lhe queremos proporcionar.

Queremos também prestar-lhe os conhecimentos suficientes para cuidar e manter a sua própria saúde com boa qualidade de vida.

## RECOMENDAÇÕES GERAIS

- Nunca se esqueça do seu cartão de utente do SNS / Cartão de Cidadão.
- Se possível não falte às consultas sem avisar previamente.
- É muito importante compreender que o tempo de cada consulta é imprevisível. Esse tempo depende da maior ou menor gravidade das queixas que o utente apresentar.
- Para que todos tenham acesso a consulta no próprio dia, (que só devem ser usadas em caso de doença aguda)

### **Nunca marque uma consulta do dia para as seguintes situações:**

- Mostrar os exames que o seu médico pediu.
- Renovar receituário.
- Tratar de assuntos relativos a documentação clínica.
- Queixas não agudas.
- Não recorra a esta USF em situações de emergência ou de acidente. Nestes casos dirija-se de imediato ao serviço de urgência

## O QUE MUDOU

- Todas as famílias passam a ter um médico e um enfermeiro de família.
- Garantimos que, mesmo na ausência do seu médico ou enfermeiro, o atendimento será feito por outros elementos com conhecimento da sua situação clínica.
- Em situação de doença aguda será sempre atendido no próprio dia.
- Agora é possível marcar consultas das 08.00H às 20.00H todos os dias úteis.
- É possível resolver algumas situações sem ter de marcar consulta.
- Atendimento médico e de enfermagem por telefone.

## **SERVIÇOS ASSEGURADOS NA AUSÊNCIA DO SEU MÉDICO/ENFERMEIRO DE FAMÍLIA**

### **SAÚDE MATERNA**

- Primeira Consulta
- Controlo laboratorial e radiológico do 2º e 3º trimestre
- Referenciação para consulta de termo
- Consulta revisão de puerpério

### **SAÚDE INFANTIL**

- Primeira Consulta da vida do recém-nascido

### **PLANEAMENTO FAMILIAR**

- Contraceção de urgência (Pílula do dia seguinte)
- Orientação das situações de interrupção voluntária de gravidez

### **SAÚDE ADULTOS**

- Situações doença aguda
- Renovação de receituário crónico no caso de ausências superiores a 3 dias úteis
- Renovação dos certificados de incapacidade temporária para o trabalho no caso de ausências superiores a 3 dias úteis

### **CONSULTA ENFERMAGEM**

- Consulta de enfermagem domiciliária
- Tratamentos de enfermagem

## **O QUE TEMOS PARA OFERECER NESTA USF**

### **CONSULTA ABERTA**

Consulta não programada para utentes em situação de doença aguda. A Consulta Aberta Funciona todo o dia por marcação prévia, junto do secretariado clínico, presencialmente ou por telefone.

O atendimento será feito pelo seu Médico de Família ou por qualquer outro Médico da equipa.

### **CONSULTA DE DOENÇAS CRÓNICAS**

Estas consultas são marcadas por iniciativa do Médico ou Enfermeiro de Família. Destinam-se a doentes com problemas de saúde crónicos, tais como:

- Diabetes
- Hipertensão
- Obesidade
- Dislipidémia
- Doenças Respiratórias Crónicas

### **CONSULTAS DE VIGILÂNCIA E PREVENÇÃO**

São sempre marcadas por iniciativa do médico e enfermeiro de família.

Estas consultas destinam-se a pessoas que devido à sua situação necessitam de consultas periódicas, para prestação de cuidados preventivos.

- Saúde Infantil e Juvenil (0-18 anos)
- Saúde da Mulher
- Planeamento Familiar (15-49 anos)
- Consulta Pré-concepcional (se quer engravidar)
- Saúde Materna (grávidas)
- Consulta de Puerpério (pós-parto)
- Rastreio do Cancro do Colo do Útero (25-65 anos) e do Cancro da Mama (50-70 anos)

## **IMPORTANTE**

Todos os utentes para as Consultas de Vigilância devem ser portadores dos respetivos Boletins de Saúde:

- Boletim de Saúde Infantil
- Boletim de Saúde Materna
- Boletim de Planeamento Familiar

## **CONSULTA DO ADULTO**

Consulta diária programada para utentes com problemas de saúde e/ou necessidade de cuidados preventivos ou de seguimento, ou ainda para exames médicos de vigilância ou de despiste de fatores de risco.

Consulta programada no domicílio, dirigida a utentes dependentes ou incapacitados de se deslocarem, da responsabilidade do Médico ou Enfermeiro de Família.

Sempre que necessária e de acordo com a disponibilidade dos profissionais, é programada no prazo máximo de 72 horas após a sua solicitação.

A Consulta Domiciliária apenas é efetuada na presença do cuidador do doente.

## **CONSULTA DE ENFERMAGEM**

### **1) CONSULTA PROGRAMADA DE ENFERMAGEM**

A consulta de enfermagem deverá sempre ser efetuada junto do secretariado clínico.

O atendimento pós laboral será das 19h às 20h, por marcação prévia.

### **2) TRATAMENTOS, PENSOS E INJECCÕES**

A marcação dos serviços de enfermagem é combinada com o Enfermeiro de Família mediante a apresentação de guia de tratamento.

### **3) CONSULTA NÃO PROGRAMADA DE ENFERMAGEM**

Esta consulta destina-se a situações agudas que necessitem de atendimento no próprio dia. Solicite-a junto do Secretário Clínico, onde ser-lhe-á indicada a sua hora de atendimento.

### **4) VACINAÇÃO**

Não necessita de guia de tratamento.

Deverá trazer sempre o Boletim Individual de Saúde

## **COMO FUNCIONAMOS**

### **MARCAÇÕES DE CONSULTAS**

Podem ser marcadas consultas por telefone, E-Agenda ou presencialmente.

### **CONSULTAS NÃO PRESENCIAIS**

Servem para resolver situações que não necessitam, no momento, de avaliação pelo Médico

- Renovação de Medicação Crónica
- Avaliação de Exames
- Pedidos de Relatórios Médicos

Estes pedidos devem ser feitos diretamente nos Serviços Administrativos.

Caso o utente não seja isento, todos estes atos exigem o pagamento de uma taxa moderadora.

### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

- Das 08.00H às 20.00H todos os dias úteis.
- Ao fim de semana e feriados estamos encerrados. Caso necessite de observação urgente e inadiável, que não possa esperar pela reabertura dos nossos serviços, poderá dirigir-se ao Centro Hospitalar Entre Douro e Vouga.

### **AGENDAMENTO DE CONSULTAS**

- Das 08.00H às 19A5H todos Os dias úteis.
- As consultas geralmente têm uma duração prevista de 15 ou 20 minutos consoante a sua natureza.

### **SEJA PONTUAL**

As consultas não programadas (Consulta Aberta) não têm tolerância de atraso, após a hora marcada.

As consultas programadas têm uma tolerância máxima de 10 minutos, sobre a hora marcada.

## **CONTACTOS ÚTEIS**

### Agrupamento de Centros de Saúde de Entre Douro e Vouga 1- Feira/Arouca

Contactos Geral:

Morada: Rua Prof. Egas Moniz, 7 | 4520-244 SANTA MARIA DA FEIRA

Telefone Geral: 256 371 453 | Fax Geral: 256 371 449

E-mail: [aces.feiraarouca@arsnorte.min-saude.pt](mailto:aces.feiraarouca@arsnorte.min-saude.pt)

### Gabinete Cidadão

Sede:

Telefone: 256 371 446 | E-mail: [social.feiraarouca@arsnorte.min-saude.pt](mailto:ssocial.feiraarouca@arsnorte.min-saude.pt)

Dias úteis: 8h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

### Centro Hospitalar Entre Douro e Vouga

Contactos Gerais:

HOSPITAL DE SÃO SEBASTIÃO (Sede)

Telefone: 256 379 700 | Fax: 256 373 867

Email: [hssebastiao@chedv.min-saude.pt](mailto:hssebastiao@chedv.min-saude.pt)

### Hospital De São João Da Madeira

Telefone: 256 837 500 | Fax: 256 837 519

Email: [hsjm@chedv.min-saude.pt](mailto:hsjm@chedv.min-saude.pt)

### Hospital São Miguel

Telefone: 256 600 800 | Fax: 256 600 809

Email: [hsm@chedv.min-saude.pt](mailto:hsm@chedv.min-saude.pt)