

## COMO PODERÁ...

### Marcar uma consulta médica?

A marcação pode ser efectuada das 08h às 20h, presencialmente ou por telefone. **Está previsto um período máximo de 5 dias úteis para marcação** (excepto nos períodos de férias dos Médicos).

### Marcar uma consulta de Enfermagem?

Por telefone ou presencialmente **com a enfermeira. Está previsto um período máximo de 5 dias úteis para marcação** (excepto nos períodos de férias da Equipa de Enfermagem).

### Contactar o seu médico de família e/ou enfermeira pelo telefone?

Poderá contactar o seu médico de família via telefone, se não for possível atenderem no momento, deixará o seu contacto com a secretária clínica que estes retornarão a sua chamada, assim que possível.

A equipa de enfermagem está disponível entre as 8h 15 e 19h 45m.

Muitas situações clínicas e dúvidas poderão ser orientadas através de breves aconselhamentos.

Na dúvida, contacte-nos.

### Pedir renovação da medicação crónica?

A Guia de Medicação crónica é fornecida pelo Médico, na consulta. Em pedidos futuros deverá assinalar os medicamentos de que necessita em formulário próprio, facultado pela assistente técnica no balcão administrativo e ao fim de 3 dias úteis, poderá levantar as respectivas receitas.

### Obter uma Visita Domiciliária?

A visita domiciliária de Enfermagem e/ou Médica destina-se a utentes que, segundo critérios definidos pela Equipa, são considerados dependentes. Deverá contactar o seu Médico de Família ou Equipa de Enfermagem para programar a visita domiciliária.



## QUAIS SÃO OS SEUS DEVERES DE UTENTE?

Respeitar as normas de funcionamento da USF Ars Medica, utilizar os Serviços de Saúde de forma apropriada e colaborar na redução de gastos desnecessários.

Zelar pelo seu estado de saúde, e pelo da comunidade em que vive.

## QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS, COMO UTENTE?

Receber cuidados de qualidade apropriados ao seu estado de saúde.

Ser informado acerca dos serviços de saúde existentes.

## QUAIS OS BALCÕES DE ATENDIMENTO A QUE SE DEVE DIRIGIR?

**Entre as 8h e as 20h** deverá dirigir-se aos balcões N<sup>o</sup> 1 a 4, localizados no Piso 1.

## QUANDO A USF Ars Medica ESTIVER ENCERRADA ONDE PODE SER ATENDIDO EM CASO DE URGÊNCIA?

CATUS- Póvoa St<sup>a</sup> Adrião (frente à Escola Sec Pedro Alexandrino), funciona de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup>F das 18h-22h

Sabados, Domingos e Feriados: para cuidados de enfermagem das 10h-18h, para consultas médicas das 10h-20h.

Hospital Beatriz Ângelo — Loures

### Outros Recursos de Saúde:

SAÚDE 24: Atendimento 24h/dia Tel. 808 24 24 24

Centro de Atendimento à Toxicodependência

Loures

Tem a possibilidade de recorrer ao Gabinete do Utente (que funciona no Piso 1).

Existe na USF Ars Medica um Livro Amarelo onde poderá apresentar o/a seu/sua elogio/ reclamação/ opinião.



# CARTA DE QUALIDADE

## HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

Dias úteis de Segunda a Sexta-feira: 8h às 20h

ACES Loures-Odivelas

USF Arsmedica

Av<sup>a</sup> Carlos de Andrade, s/n

2660-243 St<sup>o</sup> António dos Cavaleiros

Tel.: 219 897 820

Fax: 219 987 822



## QUEM SOMOS, QUAL A NOSSA MISSÃO?

Somos uma equipa de Médicos, Enfermeiros e Assistentes Técnicas, cujo objectivo é a prestação de cuidados de saúde personalizados com qualidade, à **população inscrita** na USF Ars Medica, **promovendo a saúde e prevenindo a doença**.

## QUEM SÃO OS PROFISSIONAIS DA USF Ars Medica?

### Médicos de Família:

Dra. Maria José Silva  
Dra. Cláudia Antão  
Dra. Elisa Gomes  
Dra. Filomena Monteiro  
Dra. Isabel Tomaz  
Dra. Luísa Gonçalves  
Dr. Pedro Sesões  
Dra. Tânia Almeida



### Enfermeiras:

Enf.ª Filomena Figueiredo  
Enf.ª Dora Cunha  
Enf.ª Filomena Veiga  
Enf.ª Manuela Gonzalez  
Enf.ª Sandra de Ascensão  
Enf.ª Sílvia Cândido  
Enf.ª Sónia Alves  
Enf.ª Vicência Vale



### Administrativos:

Rosália Bagulho  
Isabel Fonseca  
Marta Antunes  
Paula Maximiano  
Rosa Anjos



## O QUE PODERÁ ENCONTRAR NA USF Ars Medica?

- Vacinação
- Sala de Tratamentos
- Visitação Domiciliária

### Consultas Médicas Programadas:

Saúde do Adulto  
Saúde Infantil  
Saúde Materna  
Planeamento Familiar/Rastreio cancro colo útero e mama

### Consultas de Enfermagem Programadas:

Saúde Infantil  
Saúde Materna  
Planeamento Familiar  
Saúde do Adulto (Diabéticos e Hipertensos)

As Consultas Médicas e de Enfermagem deverão ser, preferencialmente, **marcadas** com antecedência. Ao solicitar a marcação da sua consulta deverá indicar o **tipo de Consulta** de que necessita.

Deverá chegar **30 minutos** antes da hora marcada para a consulta médica e trazer o cartão de utente/cartão de cidadão. O tempo de espera pela consulta **marcada não deverá ultrapassar os 30m**; em situações excepcionais de maior atraso, será devidamente informado do tempo previsível de espera.

No caso de não poder vir à consulta, deverá desmarcá-la com uma antecedência de, pelo menos, 24h.

## CONSULTAS NÃO PROGRAMADAS:

### Consulta Aberta

Se não puder esperar por uma consulta programada (no caso de doença aguda, por exemplo) poderá solicitar uma consulta aberta, que será ou não autorizada, de acordo com o motivo / justificação apresentados.

Esta consulta destina-se a resolver situações agudas e breves. O pedido desta consulta deverá ser feito no início do período de consulta do seu Médico. Se não conseguir esperar pela consulta aberta do seu Médico, é assegurado, durante todo o período de funcionamento da USF Ars Medica o atendimento destas situações através do sistema de Intersubstituição.

**Será atendido se se justificar e sempre de acordo com a gravidade da situação.**

O atendimento das consultas marcadas terá prioridade sobre as consultas não marcadas (excepto em casos que o justifiquem, segundo decisão do médico).

## SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Inscrição /actualização de cartão de utente, isenções, marcação de consultas, etc. Informe-se junto dos Serviços Administrativos.

No edifício onde fica localizada a USF Ars Medica existe **TELEFONE PÚBLICO** e **BAR / CAFETARIA**, que poderá utilizar.

