



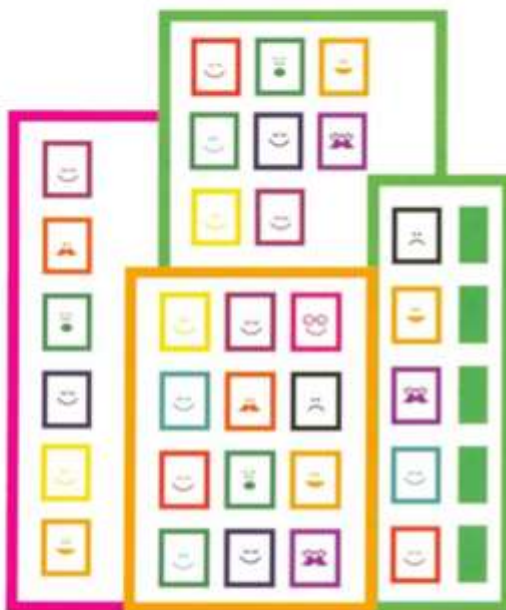
## Esperamos o melhor de nós...

Queremos tratá-lo com respeito.

Queremos que tenha acesso a cuidados de saúde de qualidade.

Compreendemos que queira recusar um acto médico ou que queira ter uma segunda opinião.

Pode contar com a nossa absoluta confidencialidade acerca de todos os seus dados pessoais.



## ... Porque nós esperamos o melhor de si

Sabemos do respeito que tem por nós e pelos outros utentes.

Sabemos que terá uma atitude responsável pela sua saúde e que cumprirá todas as indicações dos Médicos e Enfermeiros.

Sabemos que vai usar os nossos serviços só quando tiver absoluta necessidade disso, permitindo assim a todos os utentes, incluindo a si próprio, usar os nossos serviços com o máximo de qualidade e tranquilidade.

## Contactos

Av<sup>o</sup> Carlos de Andrade, s/n  
2660-243 Santo António dos Cavaleiros  
Telefones: 219897942  
219897841



**USF Arsmédica**

Unidade de Saúde Familiar

*A Saúde é para Todos*



# Guia do Utente

Leia com atenção as nossas recomendações e ajude-nos a fazer o melhor.

**CONTAMOS CONSIGO!**

## QUEM SOMOS?

Somos uma equipa de 8 médicos, 8 enfermeiros e 6 administrativos cujo objectivo é a prestação de cuidados de saúde personalizados com qualidade, à população residente inscrita na USF Arsmedica, promovendo a saúde e prevenindo a doença.

## QUEM SÃO OS PROFISSIONAIS DA USF Arsmedica?

### Médicos de Família

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



### Enfermeiros

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



### Administrativos

Ana Paula Maximiano  
Isabel Fonseca  
Marta Antunes  
Rosa Anjos  
Rosália Bagulho



## QUAIS OS NOSSOS VALORES E MISSÃO?

A Unidade de Saúde Familiar Arsmedica (USF Arsmedica) compromete-se a ser uma equipa prestadora de cuidados de saúde, adequados às características e necessidades da população abrangida, próxima e com qualidade.

A equipa propõe-se conseguir ganhos importantes na qualidade dos serviços prestados e na satisfação dos utentes, tendo como premissas a acessibilidade, o rigor, o saber e a equidade.

**Queremos que sinta esta USF como sua.**

### Gabinete do Utente

Existe no Piso 1, na ala direita, para responder às solicitações e dúvidas dos utentes.

### Vacinação (mediante marcação)

2ª feira – das 13:30h às 16:30h

3ª e 5ª feira – das 13:30h às 16:00h

6ª feira – das 08:40h às 12:00h

Telefone de contacto directo: 219897854

(Durante o horário de atendimento)

### Sala de Tratamentos (mediante marcação)

(De 2ª a 6ª feira, das 08:30h às 19:30h)

Deve dirigir-se ao balcão administrativo trazendo a guia de tratamento

do seu Médico de família ou indicação hospitalar do SNS, e o cartão de utente/cartão de cidadão.

Telefone de contacto: 219897844

### Visitação Domiciliária (mediante marcação)

Destinada a utentes que, segundo critérios definidos pela Equipa, são considerados dependentes (acamados, operados recentes, idosos com dificuldade de locomoção).

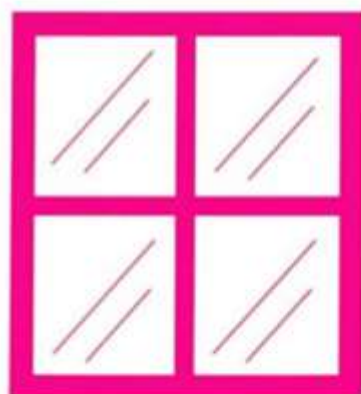
2ª, 4ª, 5ª e 6ª feira das 9.00h às 13.00h.

3ª feira das 14.00h às 17.00h.

Telefone de contacto: 219897844



## Queremos que tenha acesso a cuidados de saúde de qualidade



### O que não fazemos nesta USF

- Atendimento de situações de emergência e acidentes. Nestes casos deverá dirigir-se de imediato ao hospital da sua área.
- Preenchimento de formulários de instituições privadas;
- Transcrição de exames médicos;
- Pedidos de Seguradoras, consultas hospitalares ou privadas;
- Carta de marear;
- Carta de caçador;
- Licença de uso e porte de arma;
- Atestados para desportos federados e clubes desportivos, incluindo prática mergulho e pesca submarina.





## RECOMENDAÇÕES GERAIS

Só serão atendidos nesta unidade os utentes residentes já inscritos.

- Nunca se esqueça do seu cartão de utente do SNS./cartão de cidadão
- Se não poder comparecer à consulta, avise com antecedência
- 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.
- É também importante que durante a consulta não ocupe o Médico com questões ou assuntos que não estejam relacionados com o seu estado de saúde.
- Para que todos tenham acesso a consulta no próprio dia, (que só deve ser usada em caso de doença aguda - excepto emergências e acidentes), nunca marque uma consulta de Aberta/ Reforço para as seguintes situações:
  - Para mostrar os exames que o seu Médico pediu;
  - Para renovar receituário;
  - Para tratar de assuntos relativos a Declarações/ Atestados para avaliar robustez/ aptidão
  - Para queixas de sintomas não agudos.

Não recorra a esta USF em situações de emergência ou de acidente. Nestes casos dirija-se de imediato ao hospital da sua área.

## O QUE MUDOU ?

- Agora todos os utentes inscritos nesta USF passam a ter Médico de Família.
- Todas as famílias passam a ter Médico, Enfermeiro e Administrativo.
- Garantimos que, mesmo na ausência do seu Médico ou Enfermeiro, o atendimento será feito por outros elementos com conhecimento da sua situação clínica.
- Na situação de doença aguda será atendido no próprio dia.
- Aconselhamento médico ou de enfermagem ao utente por telefone. telefónico poderá estar sujeito ao pagamento de taxas moderadoras
- Poderá marcar consulta médica, pelos telefones 21 989 78 41/2 e via electrónica através do e-agenda





### Horário de Funcionamento

- Das 8.00h às 20.00h todos os dias úteis.
- Aos Sábados, Domingos e Feriados estamos encerrados.
- Acesso a cuidados de saúde fora do horário de funcionamento da USF: em situação de doença aguda, os utentes devem avaliar se podem aguardar até ao dia útil seguinte para poder ter acesso a uma consulta na USF.
- Nas situações graves, poderão recorrer:  
Linha de Saúde 24 – 808 24 24 24  
CATUS da Póvoa Santo Adrião:  
Sábado, domingo e feriados - Das 10h às 20h  
- Das 10h às 18h (Atendimento de Enfermagem)  
2ª a 6ª feira - 18h às 22h  
Hospital Beatriz Ângelo (24 horas)

### Horário das Consultas

- Das 08.15h às 19.45h todos os dias úteis.
- As consultas geralmente têm uma duração prevista de 15, 20 ou 30 minutos conforme o tipo da mesma. O utente deverá chegar 30min antes da hora marcada para a consulta. O tempo de espera pela consulta marcada, sempre que possível, não deverá exceder os 30 min. Em situações excepcionais de maior atraso, será devidamente informado do tempo de espera previsto.



### Funcionamento Administrativo

#### Consultas sem contacto com o Médico

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

- Renovação de receituário crónico;
- Credenciais de transporte;
- Pedidos de Cuidados Respiratórios Domiciliários

O primeiro contacto do utente com a USF passa, sempre e obrigatoriamente, pelos Serviços Administrativos.

O atendimento administrativo efectua-se entre as 8.00h e as 20.00h, sempre feito por ordem de chegada através do sistema de senhas numeradas. Na posse da senha de atendimento, deverá aguardar, em silêncio, na sala de espera.

Estes pedidos devem ser realizados presencialmente (mesmo que por terceiros) nos Serviços Administrativos.

Caso o utente não esteja isento, todos estes actos exigem o pagamento de uma taxa moderadora.



### Atendimento telefónico

Na USF Ars medica recomendamos que sempre que tenha um assunto a tratar e que possa ser resolvido por telefone, não hesite...

Antes de telefonar tenha a preocupação de se munir do seu Cartão de Utente / Cartão de Cidadão, pois os dados ser-lhe-ão perguntados pelo administrativo.

#### **Não vá. Telefone!**

219 897 842 - Ala Amarela

219 897 841 - Ala Verde

# O QUE PODERÁ ENCONTRAR NESTA USF



## Consultas Médicas e de Enfermagem de Vigilância e Prevenção

São sempre marcadas por indicação do Médico ou Enfermeiro. Estas consultas destinam-se a pessoas saudáveis que devido à sua situação necessitam de consultas periódicas:

- Saúde Infantil e Juvenil
- Saúde da Mulher
  - Planeamento Familiar
  - Consulta pré-concepcional
  - Consulta de Vigilância da gravidez
  - Consulta de puerpério
  - Rastreio do cancro do Colo do Útero
  - Rastreio do cancro da Mama
- Saúde do Adulto



## Consulta Aberta E Reforço

Só pode ser usada quando o problema de saúde surgiu há menos de 3 dias.

Esta consulta será sempre garantida no próprio dia pelo seu Médico de Família ou por outro Médico que o substitua.



## Queremos ter tempo para todos!

Use os nossos serviços só quando tiver absoluta necessidade disso





## Consultas Médicas e de Enfermagem ao Domicílio

Destinam-se aos doentes incapacitados de se deslocarem a esta USF.

São marcadas após contacto e avaliação do Médico ou Enfermeiro

**ESTAS CONSULTAS NÃO TÊM CARÁCTER URGENTE!**



## Consultas Médicas e de Enfermagem de Doenças Crónicas

Esta consulta só será marcada por indicação do Médico ou Enfermeiro.

Destina-se só a doentes com problemas de saúde crónicos, tais como:

- Diabetes
- Hipertensão



## Cuidados de Enfermagem

Vacinação

Sala de Tratamentos



  
**USF Arsmédica**  
UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR  
*A Saúde é para Todos*

