



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



Guia de Acolhimento



Unidade de Saúde Familiar
Santo Condestável

Rua do Patrocínio, nº 60 1350 – 230 Lisboa
Telefone: 213 913 220

e-mail: condestavel.sec@ulslo.min-saude.pt
<http://usfsantocondestavel.weebly.com>

ÍNDICE

1. Introdução	2
2. Horário de Funcionamento	2
3. Área de Influência e Inscrições	3
4. Cuidados Prestados	4
5. Consultas Médicas	4
6. Consultas e Atos de Enfermagem	6
7. Visitas Domiciliárias	8
8. Serviços Mínimos	9
9. Marcação de Consultas.....	9
10. Serviços Administrativos	10
11. Atendimento Telefónico/ <i>e-mail</i>	10
12. Outros Serviços.....	11
13. Estratégias para uma boa utilização da USF	11
14. Sugestões / Reclamações e Elogios	13
15. O que não se pode fazer na USF Santo Condestável	13

1. INTRODUÇÃO

A Unidade de Saúde Familiar (USF) Santo Condestável é uma equipa formada por médicos especialistas em Medicina Geral e Familiar (MGF), enfermeiros e secretários clínicos, que se uniu por acreditar que é possível melhorar a prestação de cuidados de saúde à comunidade, trabalhando em equipa e investindo numa relação próxima e personalizada com cada utente.

Todos os utentes inscritos na USF têm médico e enfermeiro de família.

Com este guia pretendemos informar os utentes sobre os serviços prestados pela USF Santo Condestável e a melhor forma de os utilizar, para otimização dos recursos e aumento da satisfação de todos.

2. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A USF Santo Condestável funciona de 2^a a 6^a feira, das 8h às 20h (último agendamento às 19h30 - depois dessa hora não é possível o atendimento a utentes sem marcação prévia).

Se necessitar de cuidados de saúde inadiáveis fora do horário da USF pode recorrer aos Serviços de Atendimento Complementar:

- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP) da Lapa, Rua de S. Ciro, nº 36, 213931250, Sábados das 10h às 18h e Domingos e feriados das 10h às 14h
- UCSP Paço d'Arcos, Avenida António Bernardo Cabral Macedo, 214540800, Sábados, das 9h às 13h
- Unidade de Saúde do Restelo, Praça de São Francisco Xavier, Sábados, das 9h às 13h

Se necessitar de cuidados de saúde inadiáveis fora destes horários ou em caso de problemas urgentes e de maior gravidade, poderá recorrer ao Serviço de Urgência (SU) do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental:

- SU Geral, Hospital S. Francisco Xavier, Estrada Forte do Alto Duque, 210431160/32, 24h/dia.
- SU Ginecologia e Obstetrícia, Hospital S. Francisco Xavier, 210431686, 24h/dia.
- SU Pediatria, Hospital S. Francisco Xavier, 210431686, 9h-22h e Hospital D. Estefânia, Rua Jacinta Marto, 213126600, 24h/dia.
- SU Otorrinolaringologia, Hospital S. Francisco Xavier, 210431132/44, dias úteis, 8h-20h.
- SU Oftalmologia, Hospital Egas Moniz, Rua da Junqueira, 126, 210432499/7, dias úteis, 8h-20h (admissão até 19h)
- Em caso de dúvida sobre o encaminhamento mais adequado para a sua situação poderá recorrer à linha telefónica de aconselhamento “SNS 24” – 808 24 24 24, 24h/dia.

3. ÁREA DE INFLUÊNCIA E INSCRIÇÕES

Podem inscrever-se na USF os utentes residentes na área correspondente à antiga freguesia de Santo Condestável.

Para se inscrever na USF deverá ser portador dos seguintes documentos:

- Cartão de Cidadão ou, para utentes que não o tenham,
- Bilhete de Identidade/Passaporte/Título de Residência, Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde, Número de Identificação Fiscal, Número da Segurança Social e comprovativo de morada (p. ex: fatura domiciliada).

Os utentes são preferencialmente inscritos por agregados familiares com um mesmo médico e enfermeiro de família. Sempre que possível, inscreva todos os elementos do agregado em simultâneo.

4. CUIDADOS PRESTADOS

Todos os médicos e enfermeiros da USF prestam cuidados de vigilância e promoção da saúde e acompanhamento de doença crónica, nas áreas de Saúde do Adulto, Saúde Infantil e Juvenil (desde o nascimento), Planeamento Familiar e Saúde da Mulher (contraceção, cuidados pré-concepcionais, rastreio do cancro do colo do útero, menopausa) e Saúde Materna (vigilância da gravidez de baixo risco).

Nas situações de doença aguda é possível ter consulta no próprio dia.

Todas as consultas são realizadas, preferencialmente, pelo médico ou enfermeiro de família. Podem realizar-se presencialmente, por telefone ou por *e-mail*.

O utente deve comparecer na USF 10 minutos antes da hora da consulta, para confirmar a sua presença. Esta confirmação pode ser feita no quiosque automático.

Em caso de impossibilidade de deslocação à USF, e sempre que a situação clínica o justifique, existem consultas domiciliárias.

5. CONSULTAS MÉDICAS

5.1 Consultas Programadas

São consultas de vigilância do estado de saúde ou de doenças crónicas, previamente agendadas, por iniciativa do utente ou do médico de família.

São de vários tipos: Saúde do Adulto, Planeamento Familiar, Saúde Materna e Saúde Infantil e Juvenil.

É nestas consultas que se efetuam as avaliações médicas para procedimentos administrativos, como declarações, atestados e relatórios, pelo médico de família.

O horário é variável, de acordo com o médico de família e a duração varia entre 20 a 30 minutos, consoante o tipo de consulta. As consultas de Saúde Infantil, Saúde da Mulher e algumas consultas de Diabetes são precedidas de consulta de enfermagem.

5.2 Consulta Aberta

Destina-se a situações de **doença aguda**, ou seja, a problemas de **aparecimento recente, não programáveis**, que necessitam de observação/resolução no próprio dia ou em horas (ex: febre, tosse, dor, etc.). É abordado apenas o problema que motivou a consulta.

Não se destinam a vigilância de doenças crónicas, mostrar ou pedir exames, declarações ou atestados e renovar receituário.

A marcação é feita no próprio dia, preferencialmente por telefone, a partir das 8h.

São consultas rápidas, com duração de 15 minutos, realizadas pelo próprio médico de família ou, quando tal não for possível, por outro.

As consultas realizam-se em horário próprio. Contacte o Secretariado Clínico **antes** de se dirigir fisicamente à USF, mesmo se encaminhado pelo SNS24. Se tiver febre ou outros sintomas de doença infecciosa evite deslocar-se à USF sem indicação prévia.

As situações encaminhadas pelo SNS 24 são avaliadas e orientadas tendo em atenção o prazo recomendado para o atendimento assinalado na referenciação.

Se tiver uma situação que não se enquadre nos motivos de consulta aberta mas que necessita de consulta com alguma brevidade, informe o Secretariado Clínico e garantimos uma consulta programada em 5 dias úteis.

5.3 Renovação de Receituário e Contatos Indirectos

Procedimentos que ocorrem sem contacto direto com o médico. Implicam que o utente tenha sido avaliado pelo seu médico de família, em consulta, pelo menos uma vez no último ano.

Renovação de receituário crónico — só são renovadas prescrições do conhecimento e concordância prévia do médico de família, pelo que não são passadas receitas de medicação feita por iniciativa do utente (p. ex. antibióticos).

Podem servir também para resolver situações que não necessitem, no momento, de avaliação médica (p. ex. mostrar exames de vigilância, deixar ou pedir informação clínica) – sempre mediante acordo prévio do médico de família.

Os pedidos são efetuados junto do secretariado clínico da USF ou através do Portal do SNS e respondidos num prazo de 3 dias úteis. A decisão de resposta ao pedido efetuado depende do juízo clínico que o médico fizer da situação.

As credenciais da maioria dos exames prescritos e as receitas médicas estão acessíveis no Portal do SNS—Área do Cidadão e na app SNS24.

6. CONSULTAS E ATOS DE ENFERMAGEM

Os cuidados de enfermagem devem ser preferencialmente programados com o enfermeiro de família.

6.1 Saúde do Adulto e Idoso

Consultas de vigilância nas áreas da Diabetes e Hipertensão, entre outras. Programadas em articulação com a consulta médica, precedendo-a, ou de forma independente, de acordo com as necessidades identificadas para cada utente.

6.2 Saúde Infantil e Juvenil

Consultas de vigilância realizadas em articulação com a consulta médica, precedendo-a, ou de acordo com as necessidades identificadas.

Teste do pezinho - Deve ser realizado entre o 3º e o 6º dia de vida do recém-nascido e deverá ser agendado previamente com o enfermeiro de família.

Só será administrada medicação mediante prescrição médica.

6.3 Saúde da Mulher

Consultas de vigilância nas áreas do Planeamento Familiar e da Saúde Materna, programadas em articulação com a consulta médica, precedendo-a, ou de forma independente, de acordo com as necessidades identificadas para cada utente.

Cuidados prestados: aconselhamento e esclarecimento de dúvidas, dispensa de contraceptivos e contraceção de emergência.

6.4 Tratamentos e Injetáveis

Os tratamentos devem ser previamente agendados com o enfermeiro de família.

Só será administrada medicação mediante prescrição médica.

6.5 Vacinação

Os utentes com vigilância na USF são vacinados aquando das consultas médicas ou de enfermagem. Em qualquer outra situação, as vacinas devem ser previamente agendadas com o enfermeiro de família.

As vacinas que não fazem parte do Plano Nacional de Vacinação devem ser previamente adquiridas na farmácia e só serão administradas mediante prescrição médica.

Deve trazer o Boletim Individual de Saúde (Boletim de vacinas) para atualização da vacinação.

6.6 Consulta Aberta

Destina-se ao atendimento telefónico ou presencial pelo enfermeiro de família de situações agudas não programáveis.

A marcação é efetuada no próprio dia, preferencialmente por telefone, a partir das 8h.

7. VISITAS DOMICILIÁRIAS

São consultas médicas ou de enfermagem realizadas no domicílio na área geográfica de referência da USF a utentes funcionalmente dependentes ou ao seu cuidador.

Destinam-se a seguimento, avaliação de intercorrências ou tratamento de utentes dependentes e impossibilitados de recorrer à USF, avaliação de utentes referenciados das Unidades de Cuidados Continuados ou serviços de internamento, avaliação de condições sociais em situações de risco ou em fase de vida mais vulnerável (por exemplo, recém-nascidos e puérperas).

São consultas programadas pelo médico/enfermeiro ou de iniciativa do utente/cuidador (situação em que é feita uma pré-avaliação pelo médico/enfermeiro). São realizadas em data a combinar entre o médico/enfermeiro e o utente/família/cuidador, de acordo com a situação clínica e disponibilidade horária. São preferencialmente cuidados programados.

8. SERVIÇOS MÍNIMOS

Atendimento de situações de descompensação de doença crónica e de doença aguda, de preferência no próprio dia, pelo seu médico e/ou enfermeiro de família ou outro em regime de substituição, na ausência do primeiro.

Dispensa de contraceptivos, contraceção de emergência e encaminhamento para interrupção voluntária da gravidez.

Realização de teste do pezinho até ao 6º dia de vida; primeira consulta de vida até ao 28º dia e/ou vacinação de crianças com PNV em atraso.

Primeira consulta de Saúde Materna e situações agudas da grávida.

Atualização do Plano Nacional de Vacinação.

9. MARCAÇÃO DE CONSULTAS

As consultas são marcadas por iniciativa do utente, do médico ou do enfermeiro.

As consultas de iniciativa do utente podem ser marcadas durante todo o horário de funcionamento da USF presencialmente no secretariado clínico ou por telefone. Poderá também marcar consultas programadas através do Portal do SNS ou através do *e-mail*: **condestavel.sec@ulslo.min-saude.pt**.

10. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

O Secretariado Clínico funciona durante todo o período de funcionamento da USF.

Assegura os seguintes serviços:

- Informações relativas ao funcionamento da USF.
- Inscrição de novos utentes.
- Alteração de dados pessoais – **por favor informe-nos sempre que haja alguma alteração.**
- Atualização de isenções.
- Marcação e efetivação de consultas.
- Validação administrativa de documentos emitidos pelos médicos, quando necessário (os documentos emitidos informaticamente não carecem de validação no balcão).
- Receção dos pedidos não presenciais (a levantar num prazo de 3 dias úteis).
- Receção de pedidos de reembolsos (para utentes ostomizados e beneficiários do Complemento Solidário para Idosos)
- Atendimento telefónico.
- Resposta a mensagens de correio eletrónico.

11. ATENDIMENTO TELEFÓNICO/E-MAIL

Para sua comodidade pode usar o telefone durante todo o horário de funcionamento da USF para marcar consultas, pedir informações e resolver outros assuntos administrativos ou contactar-nos por *e-mail*.

Poderá também solicitar o contacto com o seu médico ou enfermeiro de família. Se não for possível atender a chamada no momento, terá a possibilidade de deixar recado.

12. OUTROS SERVIÇOS

Os utentes da USF Santo Condestável têm acesso a outros serviços disponibilizados pelo Agrupamento de Centros de Saúde em que esta está integrada, não diretamente dependentes da USF, nomeadamente: Consulta de Psicologia (mediante referência médica), Consulta de Saúde Oral (mediante referência médica) Serviço Social, Gabinete do Cidadão e Saúde Pública.

Poderá encontrar informações relativas a estes e outros serviços nos placares informativos, junto do secretariado clínico ou no *website* da USF.

13. ESTRATÉGIAS PARA UMA BOA UTILIZAÇÃO DA USF

A sua colaboração ajuda a tornar os nossos serviços mais eficientes. Sempre que se dirigir à USF deve ser portador da sua **identificação de utente do Serviço Nacional de Saúde**.

É **sempre** necessário retirar senha para atendimento administrativo.

Colabore com os profissionais de saúde fazendo uma boa e racional utilização das consultas, para que lhe possamos prestar um serviço de qualidade.

Procure-nos sempre que precise, mas evitando contactos desnecessários, para que tenhamos consultas para todos quantos necessitam. Para isso pedimos-lhe que:

- Programe as suas necessidades de saúde e vigilância com a maior antecedência possível.
- Traga organizados e previamente pensados os seus motivos de consulta e os medicamentos em falta, bem como todos os exames

- Cumpra os horários das consultas e tratamentos; se por algum motivo tiver que faltar ou estiver atrasado avise-nos logo que possível.
- Tenha atenção à duração prevista para a sua consulta e colabore no cumprimento dos tempos.
- Respeite os direitos dos outros utentes.

Traga sempre os **boletins de planeamento familiar, de grávida e de saúde infantil e juvenil** para as respetivas consultas e o **boletim de vacinas**, sempre que necessário.

Esforçamo-nos por **cumprir o horário de atendimento**. No entanto, a gravidade e complexidade de algumas situações clínicas determinam um prolongamento do tempo das consultas em que são abordadas, pelo que agradecemos a sua compreensão.

Assuntos que pode tratar sem ter que se deslocar à USF:

- Peça para receber o seu receituário e as credenciais para realização de exames por *SMS/e-mail*.
- Se perdeu as suas receitas ou credenciais válidas pode recuperá-las através do Portal do SNS—Área do Cidadão ou app SNS24.
- Pode obter o seu histórico vacinal ou verificar se tem vacinas em atraso através do Portal do SNS—Área do Cidadão ou app SNS24.

Evite os riscos de infeção associada aos cuidados de saúde:

- Permaneça na USF o menor tempo possível.
- Se não precisar de ajuda, por favor não traga acompanhantes.
- Utes dependentes devem trazer apenas um acompanhante.
- Mantenha o distanciamento social.
- Se suspeita que pode ter uma doença infecciosa contacte-nos antes de se dirigir presencialmente à USF.

A USF participa na formação de profissionais de saúde, para a qual agradecemos a sua colaboração. Estes estão sempre identificados e são obrigados a sigilo.

No entanto, se não desejar ser atendido por estagiários, ou na sua presença, informe-nos para que a sua vontade seja respeitada.

Consulte as informações disponibilizadas nos placares informativos.

14. SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

Queremos ouvi-lo, ajude-nos a servi-lo melhor.

Sugira, elogie e exponha as suas dificuldades:

- Através das caixas existentes para o efeito nos vários pisos da USF;
- Por *e-mail*.

Pode ainda utilizar o Livro de Reclamações ou solicitar um atendimento personalizado e com privacidade para fazer a sua exposição junto do Coordenador da USF.

Se pretender obter uma segunda opinião informe-nos para que possamos satisfazer a sua vontade.

15. O QUE NÃO SE PODE FAZER NA USF SANTO CONDESTÁVEL

- Atendimento de situações de urgência/emergência e acidentes. Nestes casos deve dirigir-se ao Serviço de Urgência.
- Transcrição de exames pedidos por médicos de estabelecimentos privados, consultas hospitalares, seguradoras ou medicina do trabalho.
- Preenchimento de formulários de instituições privadas.

- Atestados médicos para:
 - Carta para atividades náuticas desportivas.
 - Carta de caçador e licença de uso e porte de arma.
 - Clubes desportivos e desportos federados.
 - Exercício de funções profissionais públicas ou privadas (segundo o DL nº242/2009 de 16 de Setembro, a robustez física e psíquica podem ser comprovadas por declaração do próprio candidato).
 - Matrícula e renovação da mesma na creche, ensino básico e secundário (apenas está definida a necessidade de atestado médico para a frequência de creche em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais, segundo a portaria nº411/2012 de 14 de Dezembro, e para a frequência de jardim infantil, segundo o DL nº 542/79 de 31 de Dezembro).
 - Justificação de período de faltas na escola igual ou inferior a 3 dias (segundo a Lei nº 51/2012 de 5 de Setembro, a justificação das faltas do aluno pode ser feita por escrito pelos pais ou encarregado de educação ou, quando o aluno for maior de idade, pelo próprio).
 - Prática de atividade física (segundo o DL nº 5/2007 de 16 de Janeiro, “constitui especial obrigação ao praticante assegurar-se, previamente, de que não tem quaisquer contra-indicações para a sua prática”).

Atualizado em Abril de 2024
Revisão em Julho de 2025