

QUEM SOMOS?

A USF Custóias é constituída por uma equipa multiprofissional de Médicos, Enfermeiros e Secretários Clínicos, com o objetivo de promover cuidados preventivos e curativos, no âmbito dos Cuidados de Saúde Primários, à população residente nas freguesias de Custóias, Guifões e Senhora da Hora. O intuito deste guia é dar a conhecer as normas de funcionamento e de utilização da Unidade.

O QUE FAZEMOS NESTA USF?

ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO:

O Secretário Clínico é o primeiro elemento da equipa a quem se deve dirigir para atendimento e encaminhamento dentro da USF, bem como para articulação entre serviços da ULSM, atendimento telefónico e informações.

Em todas as vias de contacto deve fornecer nome completo, data de nascimento e número do SNS.

O atendimento telefónico e por e-mail estão disponíveis durante todo o horário de funcionamento da USF.

CONSULTAS PROGRAMADAS:

As consultas **programadas** médicas e de enfermagem devem ser **marcadas**, por sua iniciativa ou pela equipa de saúde familiar. Realizam-se todos os dias úteis, das 8h às 20h.

As consultas podem ser marcadas presencialmente, por telefone, por e-mail e via E-Agenda/portal do utente.

CONSULTAS NÃO PROGRAMADAS:

Consulta Aberta:

É um período diário do seu Médico ou Enfermeiro de Família, para atendimento de situações agudas, isto é, de início súbito e recente. É marcada no próprio dia presencialmente ou por telefone.

Não se destina a:

- Pedir ou mostrar exames;
- Pedir atestados ou declarações;
- Pedir certificado de incapacidade temporária (“*baixa*”) ou renovação do mesmo, exceto se enquadrado numa situação de doença aguda;
- Situações não agudas;
- Renovação de medicação crónica.

Quando o seu médico/enfermeiro de família se encontrar ausente e/ou não se mostre previsível atendê-lo em tempo útil, poderá ser observado por outro profissional em consulta de Intersubstituição.

VISITA DOMICILIÁRIA:

Consulta realizada no domicílio do Utente:

⇒ dentro da área geográfica das freguesias de Custóias, Sr.^a da Hora e Guifões;

⇒ com doença/condição clínica que impeça deslocação à USF (de acordo com avaliação prévia pelo médico/enfermeiro);

⇒ solicitada pelo utente ou seu cuidador no secretariado, por telefone ou por email

⇒ asseguramos avaliação e orientação do pedido no prazo de 24h.

⇒ Também realizamos visita de vigilância aos recém nascidos e púerperas.

RENOVAÇÃO DE MEDICAÇÃO CRÓNICA:

A renovação de receituário de medicação crónica pode ser feita sem consulta presencial.

Solicite a renovação antes de terminar os medicamentos.

Só serão renovados medicamentos que constem da medicação habitual, ou convenientemente acompanhados de informação clínica.

Para o fazer, pode utilizar um destes meios:

- Presencialmente no secretariado
- E-Agenda
- Caixa de medicação
- E-Mail

As prescrições podem ser enviadas por e-mail, telemóvel e/ou levantadas no secretariado **72horas** após a inscrição.

SERVIÇOS MÍNIMOS:

São assegurados pela Equipa, em situações de ausência do Médico e/ou Enfermeiro de Família:

- Saúde Materna e Saúde Infantil — consultas de vigilância cuja não realização possa comprometer o normal desenvolvimento da gravidez ou da criança;
- Consultas por situações agudas ou inadiáveis, quando clinicamente justificável;
- Renovação de prescrição crónica;
- Contraceção de emergência e orientação de pedido expresso de interrupção voluntária da gravidez;
- Cuidados de enfermagem inadiáveis;
- Atualização do Plano Nacional de Vacinação.

RECOMENDAÇÕES GERAIS:

- **Não falte às consultas marcadas.** Se não for possível comparecer informe-nos com o máximo de antecedência para podermos agendar outro utente em seu lugar.
- Se tem consulta programada deve chegar **15 minutos antes da hora marcada.**
- Na eventualidade de chegar atrasado, a consulta poderá ter que ser remarçada.
- Deverá fazer-se acompanhar em todas as consultas da sua **medicação crónica, boletins individuais de saúde e boletim de vacinas.**
- É responsabilidade do utente confirmar e manter atualizados os contactos junto do secretariado.
- A USF não transcreve exames emitidos por outros médicos, quer de hospitais ou consultórios particulares - Despacho nº 10430/2011.

A USF Custóias é dotada de formação pré e pós-graduada. Tem direito a recusar a presença de formandos (internos/estagiários/alunos) na sua consulta. Para tal, deve informar na admissão à mesma.

A reunião semanal da unidade é realizada à 6ª feira das 12h00 às 13h30.

TEMOS DISPONÍVEL:

- Para consulta: Plano de Ação, Regulamento Interno e Relatório de Atividades
- Livro de reclamações e de elogios
- Caixa de sugestões

A sua opinião é, para nós, muito importante.

GABINETE DO CIDADÃO:

Localizado no Átrio do Hospital Pedro Hispano, funciona nos dias úteis, das 08h30 às 20h00. Se desejar apresentar sugestão/reclamação/elogio pode fazê-lo no balcão do utente, por correio ou por e-mail (gabinete.cidadao@ulsm.min-saude.pt).

ATENDIMENTO PELO COORDENADOR:

Pode ser solicitado por escrito junto do secretariado — resposta em 5 dias úteis. Agendamento mediante disponibilidade

4ª feira entre as 10:00 e as 11:00h

QUANDO A USF CUSTÓIAS ESTIVER ENCERRADA, EM CASO DE DOENÇA AGUDA PODE RECORRER A:

SASU Matosinhos

Av. D. Afonso Henriques, 1755, Matosinhos
Telefone: 229391400

Hospital Pedro Hispano

R. Dr. Eduardo Torres, 4460 Sr.ª da Hora
Telefone: 22 9391000

Hospital de São João

Alam. Prof. Hernâni Monteiro 4200-319 Porto
Telefone: 22 5512100

LINHA SAÚDE 24: 808 24 24 24



GUIA DE ACOLHIMENTO



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Dias Úteis: 08h00 às 20h00

CONTACTOS

Morada: Rua António Sérgio, SN
4460-679 Custóias
Tel: 229568567/74
Email: usf.custoias@ulsm.min-saude.pt

Revisto por equipa multiprofissional – Setembro 2021



SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE



ARS NORTE
Administração Regional de Saúde do Norte, I.P.