

## QUEM SOMOS?

A USF Custóias é constituída por uma equipa multiprofissional de 6 Médicos, 6 Enfermeiros e 5 Secretários Clínicos.

A sua área de influência abrange as freguesias de Custóias, Guifões e Senhora da Hora.

OS cidadãos são inscritos por famílias, sendo-lhes atribuída uma equipa de saúde familiar, constituída por médico, enfermeiro e secretário clínico de família.

## O QUE FAZEMOS NESTA USF?

### Carteira Básica de Serviços:

Vigilância, promoção da saúde e prevenção da doença nas diversas fases de vida (saúde da mulher, do recém-nascido, da criança, do adolescente, do adulto e do idoso);  
Cuidados na doença aguda;  
Acompanhamento na doença crónica; Cuidados no domicílio;  
Interligação e colaboração em rede com outros serviços, como “gestor de saúde” do cidadão

### 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, atendimento telefónico e informações.

Em todas as vias de contacto deve fornecer nome completo, data de nascimento e n.º SNS e ser portador do seu cartão de cidadão

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 são **marcadas**, por sua iniciativa ou pela equipa de saúde familiar. Realizam-se todos os dias úteis, das 8h às 20h.

Podem ser marcadas presencialmente, por telefone, e-mail e E-Agenda/portal do utente.

### CONSULTA ABERTA:

É um período diário do seu Médico ou Enfermeiro de Família, para atendimento de situações agudas ou por motivo inadiável. É marcada no próprio dia presencialmente ou por telefone.

### 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;

⇒ com condição clínica ou doença aguda ou crónica que necessite de vigilância ou para avaliação de situação sociofamiliar;

⇒ Por iniciativa da Equipa de Saúde Familiar ou solicitada pelo utente ou seu cuidador no secretariado, por telefone ou por email (neste caso, apenas se situação não aguda/urgente)

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

## 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

### 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 a vigilância adequada da gravidez ou da criança;
- Consultas por situações agudas ou inadiáveis, quando clinicamente justificável, incluindo domicílio;
- Renovação do certificado de incapacidade temporária
- 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;
- Emissão certificados de óbito.

## 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 **5 a 10 minutos antes da hora marcada.** Na eventualidade de chegar atrasado, a consulta poderá ter que ser remarcada.
- 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 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 os secretários clínicos na admissão à mesma.
- Tem direito a obter uma segunda opinião. Informe-se com os secretários clínicos.
- A USF não transcreve exames emitidos por outros médicos, quer de hospitais ou entidades particulares-Despacho nº 10430/2011.

## TEMOS DISPONÍVEL:

- Para consulta no secretariado ou em <https://bicsp.min-saude.pt/>: Plano de Ação, Regulamento Interno, Relatório de Atividades, Carta de compromisso e Relatório de Satisfação dos cidadãos e profissionais.
- Na sala de espera: Carta dos Direitos e Deveres do Utente e Carta da Qualidade.

## ATENDIMENTO PELO COORDENADOR:

Poderá ser solicitado um contato personalizado e com privacidade com o coordenador. Informe-se com os secretários clínicos sobre esse agendamento — disponível às **4ª feiras, entre as 11:00h e as 12:00h**

## GABINETE DO CIDADÃO:

Para sugestão/reclamação/elogio  
Hospital Pedro Hispano  
Horário: dias úteis, 08h30 às 20h.  
Balcão do utente, correio ou e-mail:  
[gabinete.cidadao@ulsm.min-saude.pt](mailto:gabinete.cidadao@ulsm.min-saude.pt)

## Pode ainda manifestar a sua opinião através de:

- Caixa de sugestões; carta;
- Livro de reclamações; Livro de elogios;
- E-mail para [usf.custoias@ulsm.min-saude.pt](mailto:usf.custoias@ulsm.min-saude.pt)
- Site ULSM (<https://www.ulsm.min-saude.pt>)
- Portal do Utente de Matosinhos ([https://webhowa-ulsm.min-saude.pt/ULSM\\_UI/login.xhtml](https://webhowa-ulsm.min-saude.pt/ULSM_UI/login.xhtml))
- Entidade Reguladora da Saúde (<https://ers.pt/pt/reclamar-diretamente-a-ers/>), e-mail ou correio.

## QUANDO A USF ESTÁ ENCERRADA, EM CASO DE DOENÇA AGUDA PODE RECORRER A:

**LINHA SNS24: 808242424; EMERGÊNCIA: 112**

### SASU Matosinhos

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

### Hospital Pedro Hispano

R. Dr. Eduardo Torres, 4460 Sr.<sup>a</sup> da Hora  
**Telefone:** 22 9391000

### Hospital de São João—Pediatria

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



## 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](mailto:usf.custoias@ulsm.min-saude.pt)

**Outros contactos:** ACES Matosinhos  
Email: [aces.matosinhos@ulsm.min-saude.pt](mailto:aces.matosinhos@ulsm.min-saude.pt)

Elaborado por: Ana Sacramento, Ana Marinho e Marta Rodrigues, em Janeiro 2023  
Revisto e aprovado pelo Conselho Geral: Janeiro/2023  
Próxima revisão: Dezembro/2023



SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE



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