

CelaSaúde Informativo



Caro utente,

Este mês vamos falar-lhe sobre a nossa Unidade de Saúde Familiar, **USF CelaSaúde** e o seu **FUNCIONAMENTO** por forma a contribuímos para uma melhor comunicação e a sua acessibilidade enquanto utente.

A USF CelaSaúde iniciou atividade em novembro de 2009 e passou a **Modelo B** em agosto de 2013, tendo desde então obtido:

- prémio de saúde sustentável (2016)
- certificação compromisso para um atendimento administrativo de qualidade (CPAQ) (2016 e 2018)
- acreditação nível “Bom”, atribuída pelo Comité de Certificação do Departamento da Qualidade na Saúde da Direção-Geral da Saúde (DGS) (2019 e 2021-avaliação intermédia)

Vivendo o nosso **lema** “**Reinventar o quotidiano – a arte de superar os objetivos**”, procuramos sempre servi-lo com a mesma qualidade.



CelaSaúdeInformativo

n.º 1 | janeiro 2023

Redação:
Ana Teresa Simões

Fotografias:
Isabel Teles

Colaboração:
Emília Nina

Revisão:
Emília Nina

*“Reinventar o quotidiano –
a arte de superar os
objetivos.”*

Valores

Compromisso
Empenho
Lealdade
Acessibilidade
Segurança
Audácia
União
Determinação
Excelência

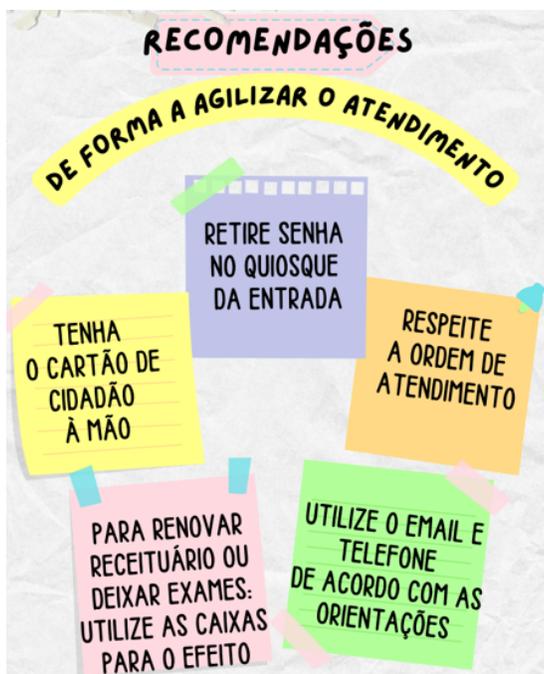
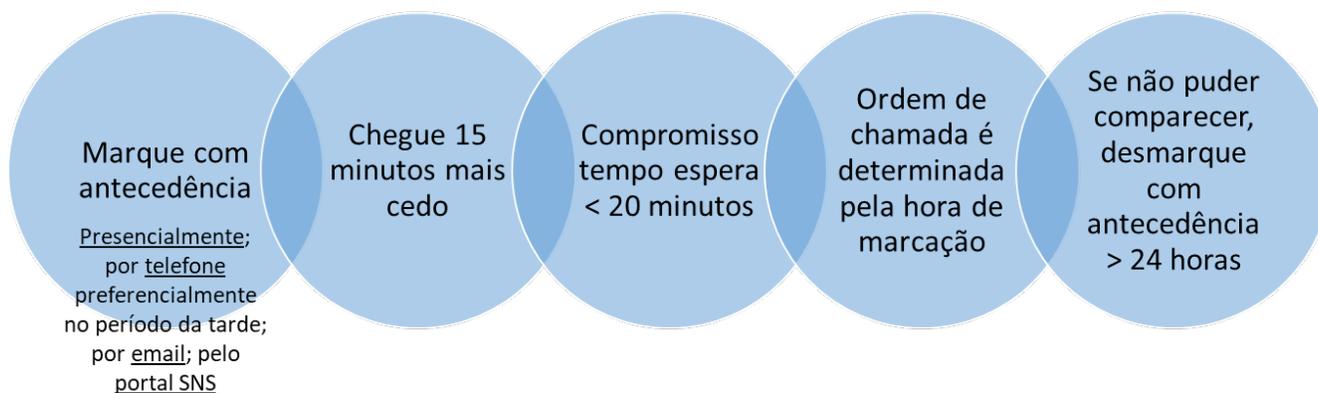
Missão

A USF CelaSaúde tem por missão a prestação de cuidados assistenciais efetivos privilegiando a acessibilidade, aceitabilidade, qualidade, gestão por objetivos, promoção e desenvolvimento de atividades de investigação e formação, satisfação dos utentes e dos profissionais.

Visão

Ser uma equipa unida, coesa e atenta, sempre disponível para responder a cada utente e a cada desafio, visando a sua satisfação, bem como a de todos os profissionais.

Caso pretenda **agendar uma consulta** de medicina geral e familiar em **situação não aguda**:



PRESENCIALMENTE

Utilize o quiosque

Selecione uma das opções e retire a senha:

- CONSULTA MARCADA _____ opção A
- DOENÇA AGUDA, sem marcação _____ opção B
- INFORMAÇÕES, pedir ou levantar receitas, exames, outros _____ opção P
- ATENDIMENTO PRIORITÁRIO _____ opção C

UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELETRÓNICO



De forma a garantir igual acesso a todos os utentes aos cuidados de saúde e para que o seu email não fique sem resposta (por exemplo em caso de ausência médica, e de forma a garantir o registo na agenda médica de acordo com a ordem de entrada do email), deve enviar os seus emails **SEMPRE** para o email geral da USF CelaSaúde:

usf.celasaude@arscentro.min-saude.pt

- Quando utilizar o correio eletrónico, deve sempre identificar-se com o nome completo e o n.º de utente ou data de nascimento, para que seja identificado inequivocamente na USF.
- Os profissionais de saúde desta USF valorizam a privacidade e proteção de dados e garantem a conformidade com a lei (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).
- Todas as formas de comunicação escrita envolvem um elemento de risco de que as informações possam ser lidas por outra pessoa que não o destinatário pretendido.
- Recomendamos a utilização de uma palavra pass com um nível elevado de segurança e que considere mudá-la a cada 6 meses.
- O correio eletrónico é um meio suficientemente capaz para fornecer informações gerais de saúde, contudo o diagnóstico e o tratamento da grande maioria das patologias requerem habitualmente avaliação presencial.
- Mensalmente, pode receber por email o nosso “CelaSaúde Informativo (CSI)”, devendo para isso fazer o pedido para que o seu email integre a lista de destinatários do mesmo (no secretariado clínico).
- Não garantimos resposta ao seu email no prazo de 72h (exceto receituário).

Atualmente estamos com uma resposta média de 8 dias.

O correio eletrónico pode ser utilizado para:

- Pedido de informações gerais (diretamente com o secretariado clínico)
- Pedido de receituário crónico (diretamente com o secretariado clínico)
- Pedidos de agendamento ou reagendamento de consulta programada (diretamente com o secretariado clínico)
- Envio de dados para atualização do processo, tais como: telefone, telemóvel, email, morada (diretamente com o secretariado clínico)
- Envio de resultados de exames não urgentes (laboratoriais ou outros)
- Envio de informação clínica não urgente
- Acompanhamento de doença crónica (previamente acordado com o médico ou enfermeiro)
- Assuntos previamente acordados com o médico ou enfermeiro de família
- Pedido de relatórios clínicos
- Promoção e educação para a saúde

Não recomendamos a utilização do correio eletrónico para:

- Doenças agudas
- Situações urgentes
- Assuntos de cariz sensível
- Informação que possa ser negativa para si ou que necessite de apoio ou acompanhamento pessoal
- Mensagens de difícil compreensão

Colabore! Não utilize para o mesmo assunto, o email e o telefone.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Ao ligar o **239 488 639**, **910 711 725** ou **960 183 414** a sua chamada será reencaminhada para o sistema automático de atendimento "aurora teleQ". Após escolher uma das 4 opções, será contactado pelos nossos Secretários Clínicos o mais brevemente possível. Qualquer tentativa de contacto ficará registado no sistema, limitando assim as lacunas previamente sentidas por este meio de comunicação.



239 488 639
910 711 725
960 183 414



Atendimento
automático

“Bem-vindo à USF CelaSaúde. Por uma questão de segurança a sua chamada irá ser gravada. Se precisa de aconselhamento urgente, deverá contactar a linha SNS24 (408 242424).

For English, press 9.

Para agendamento de consulta do dia por doença aguda, marque 1.

Para agendamento de consulta programada de rotina, marque 2.

Para renovação de receitas, marque 3.

Para outros assuntos, marque 4.

Para voltar a ouvir as opções, marque 0.”



No mesmo dia e com a brevidade possível, é contactado pelo secretariado clínico da USF.

Colabore! Não telefone mais do que uma vez pelo mesmo assunto.

Caso pretenda **uma consulta** em **situação aguda**:

Situações que **podem constituir motivo** para consulta de agudos:

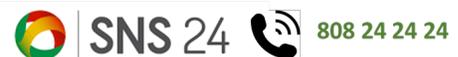
- Problemas agudos ou de instalação recente
- Dor
- Traumatismos ligeiros
- Febre
- Problemas respiratórios, digestivos, circulatórios, urinários, de pele, oculares
- Outros, que por decisão de um dos elementos da equipa assim seja considerada e/ou necessite de intervenção imediata

Situações que **não constituem motivo** para consulta de agudos:

- Solicitação de meios complementares de diagnóstico e terapêutica
- Apresentar resultados de exames
- Atestados para carta de condução, robustez física, desportivos
- Renovação de medicação crónica
- Cartas/ informações de profissionais de saúde
- Prorrogação de certificado de incapacidade temporária para o trabalho

Utilize racionalmente os serviços de saúde de forma a garantir a acessibilidade.

Antes de recorrer à USF, deve ligar **linha SNS 24** – serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento 24h/dia



A consulta de agudos está distribuída ao longo do dia em vários blocos horários:

- Médico de família
- Em intersubstituição

O atendimento habitual do doente não deverá ser nesta consulta!

CARTEIRA DE SERVIÇOS

Disponibilizamos aos utentes:

Consultas de medicina geral e familiar em situações não agudas

- consulta de saúde do adulto/medicina geral e familiar
- saúde infantil e juvenil
- saúde da mulher, incluindo planeamento familiar e rastreio de cancro do colo do útero
- saúde materna
- diabetes e hipertensão arterial
- programada pré e pós-laboral → **Utentes ativos profissionalmente**
- iniciativa médica → **Rastreios, convocatórias e follow-up a curto prazo**

Consultas em situações de doença aguda

- consulta de agudos
- consulta de intersubstituição

Consultas de enfermagem

- saúde infantil
- planeamento familiar
- saúde materna
- diabetes e hipertensão arterial
- tratamentos (p. ex. pensos, limpeza de feridas)
- teste do pezinho
- administração de injetáveis
- algaliação
- ensinamentos na área da prevenção
- vacinação

Procure agendar antecipadamente com a enfermeira de família

Consultas não presenciais

- análise de exames
- renovação de receituário crónico
- pedidos de termas
- fisioterapia
- ventiloterapia
- oxigenioterapia
- emissão de credenciais de transporte
- avaliação de cartas e informações clínicas de outros prestadores
- atualização do boletim de vacinas
- outros procedimentos administrativos

Pode enviar por email ou deixar o seu pedido na caixa:



Consultas domiciliárias (enfermagem e/ou médica)

Utentes com incapacidade em se deslocar à USF (imobilidade permanente ou condicionada ou acamados, doentes com cuidados paliativos, demência, feridas crónicas e com limitação funcional, outros com justificação valorizável para dependência ocasional ou súbita)

- preventiva
- curativa

Contacte a sua equipa de saúde para agendamento oportuno.

O tempo de espera depende do motivo.

Renovação de receituário crónico

Presencialmente através de caixas de renovação de receituário, por telefone (preferencialmente 15h-17h), correio ou email **Prazo máximo 3 dias**



Ações de educação para a saúde

Atendimento telefónico personalizado

durante o período de funcionamento pelo secretariado clínico e pela equipa de enfermagem e médica. Cada médico tem um período específico de atendimento telefónico divulgado aos utentes.

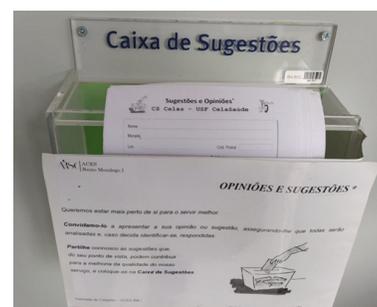
O QUE NÃO SE FAZ NA USF

- atendimento de situações de emergência e acidentes, devendo o utente dirigir-se de imediato ao serviço de urgência hospitalar
- atestados para desportos federados e clubes desportivos
- preenchimento de formulários de instituições privadas
- transcrição de exames auxiliares de diagnóstico para a medicina do trabalho, seguradoras, consultas hospitalares ou privadas, sendo cada caso avaliado pelo médico de família
- carta de caçador e licença de uso e porte de arma, devendo o utente antes de marcar consulta ser esclarecido se o médico é objeto de consciência
- prescrição de medicamentos que não tenham sido de iniciativa médica, p. ex. comprados na farmácia por iniciativa própria ou por influência de outro



COLABORE CONNOSCO na atualização da base de dados, informando-nos da alteração de morada ou contactos telefónicos. Poderá fazê-lo pelo telefone, por email, correio ou pessoalmente. É muito importante para o envio eletrónico de receituário, exames e aquando a referenciação hospitalar.

Para apresentar **SUGESTÕES** e reclamações pode utilizar a caixa de sugestões da USF, dirigir-se ao Secretariado Clínico e expor a situação ou solicitar o livro amarelo, onde poderá apresentar a sua **opinião, elogio ou reclamação**.



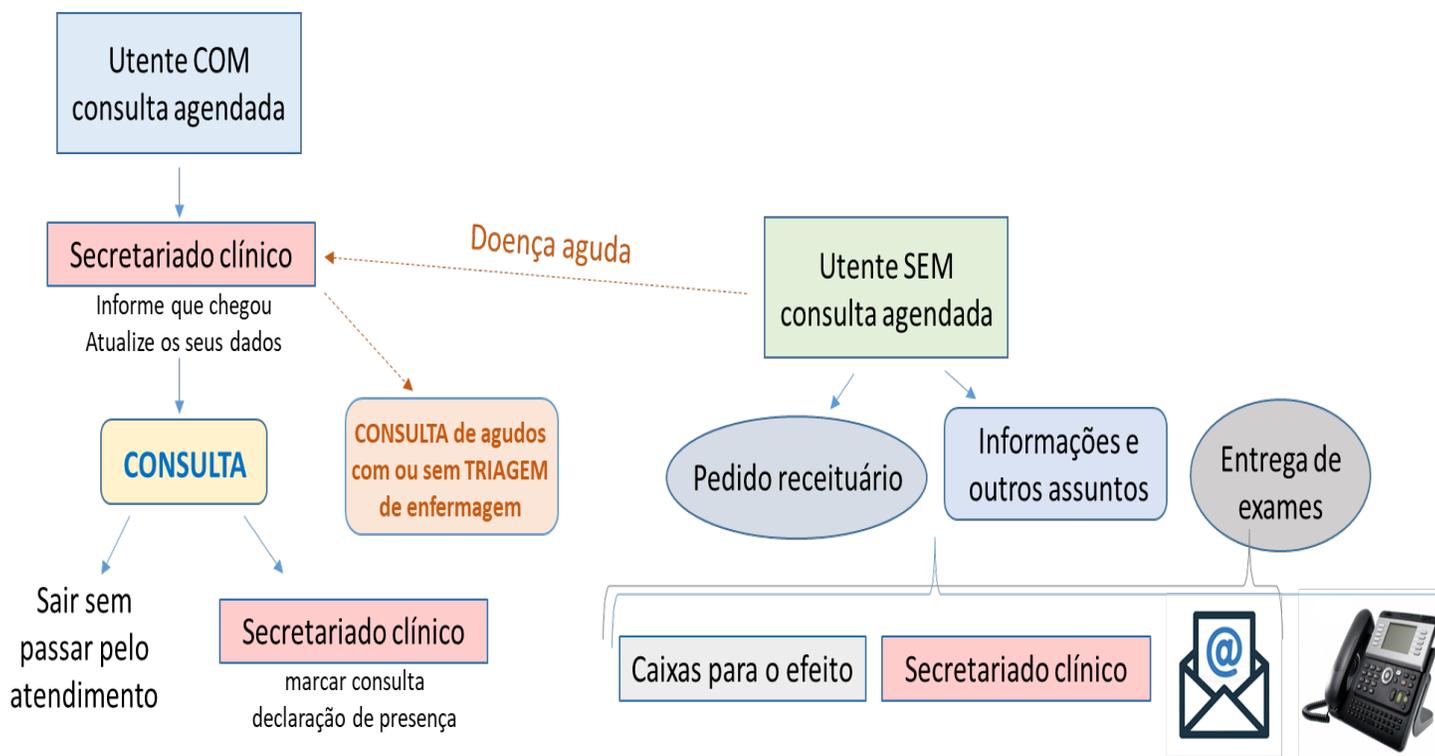
OUTRAS RECOMENDAÇÕES

No caso de estar doente e necessitar de baixa ou atestado médico, deve marcar consulta na USF com o seu médico de família, utilizando a consulta aberta/agudos, no primeiro dia de doença, informando sempre o secretário clínico que está a faltar ao trabalho. Os médicos da USF CelaSaúde não justificarão faltas referentes a dias passados.

Se é portador de carta de alta hospitalar, deve fazê-la chegar ao médico de família/enfermeiro de família, com a máxima brevidade possível (pessoalmente, por intermédio de terceiros ou por email), sobretudo se estão pendentes atos/atividades ou procedimentos sequenciais aos realizados a nível hospitalar, para que sejam agendados atempadamente, permitindo uma melhor gestão do serviço e uma maior comodidade para si.

Em caso de ausência do seu médico ou enfermeiro de família, serão assegurados os serviços mínimos. Contacte o secretário clínico para o efeito.

Circuito do utente:



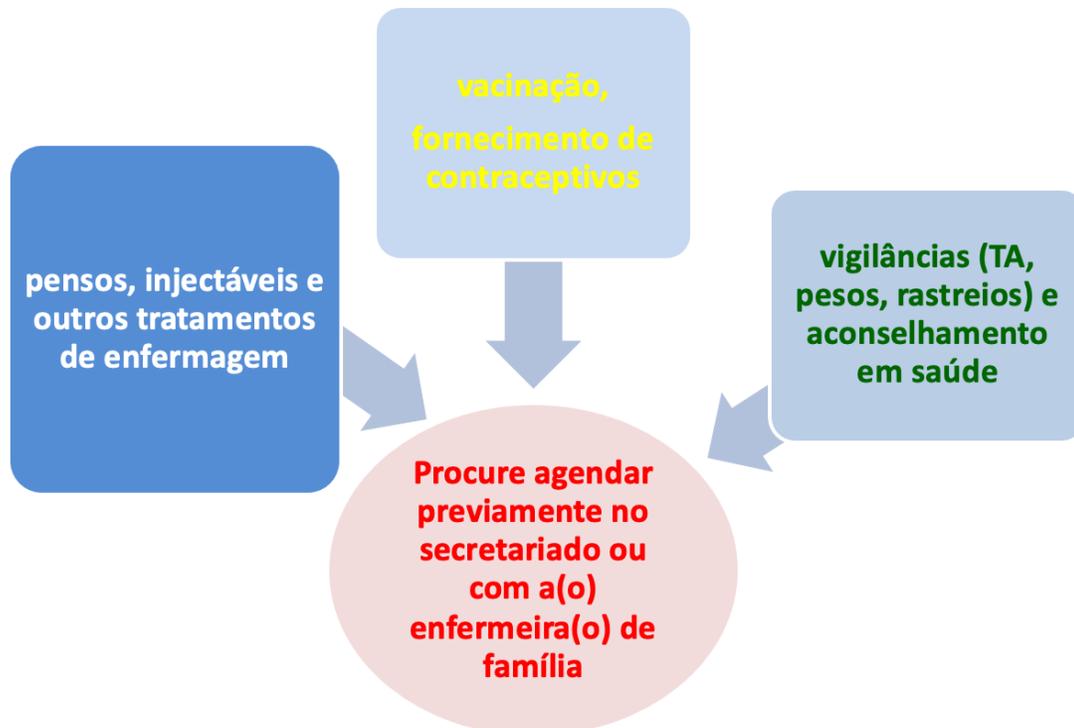
Pode ainda encontrar-nos em:

<http://usfcelsaude.ipn.pt/>

<http://bicsp.min-saude.pt>

[USF CelaSaude - Página inicial](#) | [Facebook](#)

Circuito de acordo com a situação para os cuidados de enfermagem



Outras recomendações:

Após a alta da maternidade, os pais deverão contactar o secretário clínico para fazer o registo do recém-nascido e entrar em contacto com o enfermeiro de família para realização do “teste do pezinho”, avaliação de peso e crescimento, vacinação e marcação de consultas médicas para o recém-nascido e para a mãe.

De acordo com a ERS (Entidade Reguladora da Saúde) /Informação sobre o atendimento prioritário datado de 29 de novembro de 2018:

“... Qualquer unidade de saúde deve assegurar que, no acesso aos serviços administrativos, são aplicadas as regras do atendimento prioritário”.

Os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde estão excluídos da obrigação de prestar atendimento prioritário:

- (i) **sempre que a natureza do atendimento se prenda com a prestação de cuidados de saúde que, por não serem programados, necessitam de uma resposta que terá de ser priorizada em função de critérios clínicos, pelo que as prioridades instituídas pelo decreto-lei terão de ceder face a estas, que se impõem por via da necessidade de salvaguarda do direito à proteção da saúde e do acesso à prestação de cuidados.**
- (ii) **quando o atendimento presencial ao público seja realizado mediante marcação prévia...”**

Assim sendo **não deve utilizar as senhas de atendimento prioritário, quando tem consulta agendada**, apenas para o atendimento geral (informação, pedido de receitas, exames, entre outros).

Gostou desta edição? Acha que podemos melhorar? A sua opinião conta!

Pode aceder ao formulário de satisfação desta publicação [aqui](#).

Alternativas:



<https://tinyurl.com/opinioCSI>



USF CelaSaúde

Alameda Dr. Armando Gonçalves, N° 40
3000-059 Coimbra

TEL.: +351 239 488 639 / 910 711 725 / 960 183 414

E-mail: usf.celasaude@arscentro.min-saude.pt

<http://usfcelasaude.ipn.pt/>