



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 breve possível (no mesmo dia). Qualquer tentativa de contacto ficará registado no sistema, limitando assim as lacunas e enredos previamente sentidos 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 (408242424).

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 das receitas, marque 3.

Para outros assuntos marque 4.

Para voltar a ouvir as opções marque 0"



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

Colabore: Não telefone mais do que uma vez pelo mesmo assunto (deve aguardar pelo contacto do secretário clínico).

(mais de 50% das chamadas são respondidas em menos de 30 minutos, de acordo com auditoria de agosto 22)

Elaborado: Dra. Sofia Santos Dra. Emília Nina	Revisão <hr/> Conselho Técnico	Aprovação <hr/> Coordenador Dra. Emília Nina	Válido até
Em 11/11/2022	Em 11/11/2022	Em 11/11/2022	2023



UTILIZAÇÃO DE CORREIO ELETRÓNICO / EMAIL INSTITUCIONAL

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

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

O correio eletrónico pode ser utilizado para:

- Pedido de informações gerais
- Pedido de receituário crónico
- Pedidos de agendamento ou reagendamento de consulta programada
- Envio de dados para atualização do processo, tais como: telefone, telemóvel, email, morada
- 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

Outras considerações:

- 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, decorrentes dos constrangimentos a nível dos recursos humanos (médicos).

Colabore: não utilize, para o mesmo assunto, o email e o telefone.

Elaborado: Dra. Sofia Santos Dra. Emília Nina	Revisão Conselho Técnico	Aprovação Coordenador Dra. Emília Nina	Válido até
Em 11/11/2022	Em 11/11/2022	Em 11/11/2022	2023



Caro utente.

Atualmente a USF está reduzida no seu número de médicos, em virtude das recentes aposentações e atestados de longa duração.

Não obstante o esforço de intersubstituição que a equipa tem desenvolvido e das diligências realizadas superiormente, a situação não está resolvida.

De forma responsável e resiliente garantimos consultas programadas, consultas de agudos e participação na vacinação COVID e gripe.

Informamos que o prazo de resposta a emails e exames deixados na USF é de 8 dias.

Apelamos à melhor compreensão e colaboração de todos.

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



A Coordenadora da USF
Emília Nina
11/11/2022





Continuamos a servi-lo.

Não obstante a carência de médicos no momento presente (menos dois), o esforço de intersubstituição desenvolvido pela equipa e as diligências feitas superiormente.

Não sendo possível garantir os tempos máximos de resposta garantidos para as consultas programadas, até que a situação seja resolvida, apelamos à melhor compreensão e colaboração de todos.

Informamos ainda de que o prazo de resposta a emails e exames deixados na USF é de 8 dias.



Vacina COVID 19



Avisos Importantes:

- 1** A vacinação decorre de acordo com as orientações da DGS:
mais de 50 anos
comorbilidades (diabetes, obesidade, insuficiência cardíaca, doença pulmonar crónica, doença oncológica, etc)
por ordem decrescente de idade
90 dias após a última dose ou infeção por COVID 19
- 2** Aguarde pela convocatória que receberá por sms.
A vacinação decorre às sextas feiras à tarde e sábados.
- 3** **Para dúvidas e informações,
envie e-mail para
usf.celasaude@arscentro.min-saude.pt**





VACINA DA GRIPE

VACINA GRATUITA:

- 65 OU MAIS ANOS
- GRÁVIDAS
- DIABÉTICOS
- DOENTES EM HEMODIÁLISE
- TRANSPLANTADOS
- TRISSOMIA 21
- PROFISSIONAIS DE SAÚDE
- COM DECLARAÇÃO MÉDICA (DOENTES EM QUIMIOTERAPIA, A AGUARDAR TRANSPLANTE, DOENÇA PULMONAR CRÔNICA E FIBROSE QUÍSTICA,

A Coordenadora da USF
Emília Nina
4/11/2022

AGENDE A SUA VACINA POR TELEFONE OU EMAIL
239 488 639 910 711 725 960 133 414
USF.CELASAUDE@ARSCENTRO.MIN-SAUDE.PT

RECOMENDAÇÕES

DE FORMA A AGILIZAR O ATENDIMENTO

RETIRE SENHA
NO QUIOSQUE
DA ENTRADA

TENHA
O CARTÃO DE
CIDADÃO
À MÃO

RESPEITE
A ORDEM DE
ATENDIMENTO

PARA RENOVAR
RECEITUÁRIO OU
DEIXAR EXAMES:
UTILIZE AS CAIXAS
PARA O EFEITO

UTILIZE O EMAIL E
TELEFONE
DE ACORDO COM AS
ORIENTAÇÕES

PARA MELHOR ACESSIBILIDADE



UTILIZE O QUIOSQUE

SELECIONE UMA DAS OPÇÕES e retire a senha:

• **CONSULTA MARCADA - - - - - OPÇÃO A**

• **DOENÇA AGUDA s/ marcação - OPÇÃO B**

• **INFORMAÇÕES, pedir ou levantar**

receitas, exames, outros - - - - - OPÇÃO P

• **ATENDIMENTO PRIORITÁRIO - OPÇÃO C**



Obrigado.



Consulta de agudos na USF



Situações que podem constituir motivo para Consulta Agudos:

- a) Problemas agudos ou de instalação recente;
- b) Dor;
- c) Traumatismos ligeiros;
- d) Febre;
- e) Problemas respiratórios, digestivos, circulatórios, urinários, de pele, oculares;
- f) 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:

- a) Solicitação de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica;
- b) Apresentar resultados de exames;
- c) Atestados para licença de condução, robustez física, desportivos, etc;
- d) Renovação de Medicação Crónica
- e) Cartas/Informações de profissionais de saúde
- f) 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 – 808 24 24 24.

Serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento:

24h/dia



CONSULTA DE AGUDOS NA USF



DISTRIBUÍDA AO LONGO DO DIA
EM VÁRIOS BLOCOS HORÁRIOS:

- MÉDICO DE FAMÍLIA
- EM INTERSUBSTITUIÇÃO



Informamos de que na consulta de intersubstituição das 17-20horas:

- Os utentes são atendidos por ordem de chegada.
- atingida a capacidade de atendimento, será informado das alternativas assistenciais