



## 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:	Revisão	Aprovação	Válido até
Dra. Sofia Santos Dra. Emília Nina	Conselho Técnico	Coordenador Dra. Emília Nina	
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](mailto: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

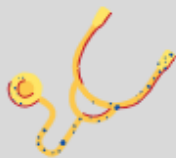
### **Outras considerações:**

- 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](mailto: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