

CelaSaúde Informativo



Saudações, caro utente!!

Este mês, falaremos sobre **Contactos Úteis** para si.

Porquê este tema?

Porque sabemos o quão difícil é, no dia-a-dia, nos deslocarmos pessoalmente nos mais variados serviços de saúde e, por vezes, saber como e por onde contactar.

E porque queremos dar a conhecer também linhas importantes de apoio e de informação em Portugal, na área da saúde.

Assim, fica aqui uma lista de contactos para sua consulta, sempre que precisar.

Importa referir que os mesmos se reportam a esta data, podendo haver atualizações posteriores a esta edição.



CelaSaúdeInformativo
n. ° 10 | Outubro 2023

Redação:
Margarida Carmo

Colaboração
Susana Sanches
Emília Nina

Revisão:
Emília Nina

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

USF CelaSaúde

Telefones: 239 488 639 _ em alternativa: 910 711 725 ou 960 183 414

- chamada registada na plataforma: é suficiente ligar uma vez. No mesmo dia e com a brevidade possível, é contactado pelo secretário clínico da USF
- Horário de atendimento telefónico: 8:15h- 19:45h
- **E-mail geral:** usf.celasaude@arscentro.min-saude.pt – deve utilizar este email, para garantir igualdade de acesso de todos os pedidos e atender às boas regras de utilização do mesmo. Consultar o nosso site <https://www.usfcelasaude.com/> para mais informações.

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

Contactos Gerais do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra

| Contactos | Telefone | Fax | Email | Morada |
|--------------------------------------|----------------------------|-------------|--|---|
| Hospitais da Universidade de Coimbra | 239 400 400 | 239 822 291 | casec@chuc.min-saude.pt | Praceta Prof. Mota Pinto 3004-561 Coimbra |
| Hospital Geral | 239 800 100 239 488 700 | 239 442 824 | correio@chuc.min-saude.pt | Rua Central, Covões 3045-038 Coimbra |
| Hospital Pediátrico | 239 800 100 239 488 700 | 239 717 216 | correio.hpc@chuc.min-saude.pt | Avenida Afonso Romão 3000-602 Coimbra |
| Maternidade Daniel de Matos | 239 403 060 | 239 401 624 | secobstetricia@chuc.min-saude.pt | Rua Miguel Torga 3030-165 Coimbra |
| Maternidade Bissaya Barreto | 239 800 100 239 488 700 | 239 480 304 | adm.mbb@chuc.min-saude.pt | Rua Augusta 3000-061 Coimbra |
| Hospital Sobral Cid | 239 796 400 | 239 796 499 | expediente.scid@chuc.min-saude.pt | Conraria 3040-714 Castelo Viegas, Coimbra |

Fig.1 retirada do site <https://www.chuc.min-saude.pt/contactos/contactos-gerais-do-chuc/>

Unidade de Saúde Pública (USP) do Baixo Mondego

Telefone: 239802112

Horário: De 2ª a 6ª feira: 08:00 às 17:00

E-mail: geral: usp.bm@arscentro.min-saude.pt

Morada: Rua Capitão Salgueiro Maia, Topo Norte - Centro Saúde Santa Clara, 3040-006 Coimbra

LINHAS ÚTEIS DE APOIO

Linha Saúde SNS 24

Responsável pela triagem, aconselhamento e encaminhamento em situações de doença,

Contacto: 808 24 24 24

Horário: Para contacto clínico, 24h por dia, todos os dias.
Para contacto administrativo, das 8h às 22h, todos os dias.

Urgência com triagem e encaminhamento personalizado via telefone? Vamos de bem a melhor.

Se tiver alguma urgência, ligue antes para o SNS 24 e evite filas e esperas desnecessárias.

Ligue **808 24 24 24**

Saiba mais em sns.gov.pt

Número Europeu de Emergência

Número de telefone de emergência único, disponível em todos os países da União Europeia.

Contacto: 112

Horário: 24h por dia, todos os dias.

Intoxicações – Centro de Informação Antivenenos (CIAV)

Centro médico de consulta telefónica para apoio ao público e a profissionais de saúde em caso de situações de intoxicação, assegurado por médicos especializados.

Contacto: 800 250 250

Horário: 24 horas do dia, 7 dias por semana

Linha Cancro

Linha de apoio à pessoa com cancro, mas também seus familiares e amigos, para informar e apoiar em várias áreas: no que respeita especificamente à doença, associações de doentes, direitos dos doentes e instituições ou centros de tratamento. Pertence à Liga Portuguesa contra o cancro.

Contacto: 808 255 255

Horário: 9h às 18h – dias úteis

Linha SOS Grávida

Linha criada para esclarecer dúvidas sobre gravidez, sexualidade e planeamento familiar.

Contacto: 808 201 139 / 21 386 20 20

Horário: 10h às 18h- dias úteis

Linha do Cidadão Idoso

Linha criada para informar sobre os direitos e apoios da população idosa na saúde, segurança social, habitação, equipamentos e serviços.

Contacto: 800 20 35 31

Horário: 9h30 às 17h30 – dias úteis

Linha de Apoio à Vítima

Linha pertencente à Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) que presta vários serviços de apoio à vítima de violência e ou crime, independentemente do seu género, raça ou etnia, religião, orientação sexual, idade, condição sócio económica, nível de escolaridade, ideologia ou outros. Os serviços prestados são gratuitos e confidenciais.

Contacto: 116 006

Horário: 9h às 21h – dias úteis

Linha SOS SIDA

Linha nacional de aconselhamento telefónico gratuito feito por técnicos com formação específica na área do VIH/Sida e do aconselhamento telefónico.

Contacto: 800 201 040

Horário: 17h30 às 21h30 – diariamente

Sexualidade em Linha

Linha, gratuita, anónima e confidencial para esclarecimento de dúvidas ou informações na área da Sexualidade e Saúde Sexual e Reprodutiva.

Contacto: 800 222 003

Horário: Dias úteis- 11h às 19h; sábados das 10h às 17h.

Linha Vida SOS Droga

Linha gratuita criada para fornecer informação, aconselhamento e encaminhamentos na área da toxicodependência.

Contacto: 1414

Horário: 10h às 20h- dias úteis

Linha Rara

Linha de apoio sobre doenças raras e os direitos dos seus portadores. Aconselhamento destinado às pessoas portadores de doenças raras e seus familiares, profissionais de saúde/ação social, estudantes, professores e ao público em geral.

Contacto: 300 505 700

Horário: 9h às 19h- dias úteis

Linha do medicamento

Linha de informação sobre medicamentos, produtos de saúde e atividades conexas, destinada aos profissionais de saúde e agentes do setor e público em geral.

Contacto: 800 22 24 44

Horário: das 10h às 12h e das 14h às 16h.

Linha SOS – Deixar de fumar

Linha composta por técnicos de saúde especializados, para informação geral sobre o tabaco e seus malefícios e aconselhamento e apoio dos fumadores que pretendam deixar fumar.

Contacto: 808 208 888

Horário: 13h às 21h -dias úteis

Linha do Cidadão com Deficiência

Linha informativa sobre os direitos e apoios a cidadãos com algum tipo de deficiência, nomeadamente na saúde, segurança social, habitação, equipamentos e serviços.

Contacto: 800 208 462

Horário: 9h30 às 17h30- dias úteis

SITES ÚTEIS

- PORTAL DA SAÚDE <https://www.portaldasaude.pt/portal>
- FARMÁCIAS DE SERVIÇO <https://www.farmaciasdeservico.net/localidade/coimbra/coimbra>
- RECOMENDAÇÕES SOBRE MEDICAMENTOS NA AMAMENTAÇÃO <http://www.e-lactancia.org/>
- INFORMAÇÃO SOBRE MÉTODOS CONTRACETIVOS <https://www.contracecao.pt/>
- ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE NUTRIÇÃO <https://www.apn.org.pt/>
- ESCOLHAS CRITERIOSAS EM SAÚDE – PROGRAMA GLOBAL DE EDUCAÇÃO PARA A SAÚDE <https://ordemdosmedicos.pt/choosing-wisely-portugal-escolhas-criteriosas-em-saude/sobre-choosing-wisely/>

A acessibilidade do utente aos cuidados de saúde, está também dependente da informação disponível para o mesmo. Deste modo quando identificada a necessidade de obter cuidados de saúde, ter conhecimento dos contactos úteis torna-se fundamental e necessário.

Estes contactos úteis devem estar disponíveis, acessíveis e visíveis para todos, nas condições e formatos mais conveniente e favoráveis para cada utente, a ser também definido pelo mesmo ou pelos cuidadores.

Poderá também consultar os contactos úteis através:

<https://eportugal.gov.pt/guias/cuidador-informal/contactos-linhas-de-apoio>

Dos quais se destacam:

- Associação Portuguesa de Familiares e Amigos de Doentes de Alzheimer (Alzheimer Portugal) - <https://alzheimerportugal.org/pt/>
- Associação o Dom Maior- Associação de apoio na área do ensino e reabilitação a crianças e jovens portadores de deficiência <https://www.dommaior.pt/>
- ADEB - Associação de Apoio aos Doentes Depressivos e Bipolares <https://www.adeb.pt/>
- APDP - Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal <https://apdp.pt/>

A USF informa:



Foi realizada **auditoria à resposta do secretariado clínico aos emails** dos utentes da USF, recebidos na primeira semana de abril de 2023. Todos os e-mails foram respondidos no período de 48 horas úteis; períodos superiores em contagem “absoluta” nunca ultrapassaram os

4 dias. 75% dos emails foram encaminhados até ao dia seguinte, mesmo ignorando dias não-úteis.

A auditoria incluiu um **Questionário de satisfação aos utentes**, enviado na resposta automática aos emails recebidos no período de 11 a 26 de junho de 2023, de resposta voluntária e maioritariamente quantitativa, que revelou:

- 88,4% muito satisfeitos e satisfeitos com a acessibilidade
- 92,3% muito satisfeitos e satisfeitos com o tempo de resposta
- 80,8 % muito satisfeitos e satisfeitos com a informação prestada



A **auditoria mensal ao atendimento telefónico** no que diz respeito ao tempo de resposta (call back) e em relação ao mês de outubro revelou:

- Média de chamadas por dia útil: 75,95

- Tempo de callback: média de 40 minutos, sendo que 56% foram realizadas em menos de 30 minutos.

Gostou desta edição? Acha que podemos melhorar? A sua opinião conta!
Pode aceder ao formulário de satisfação desta publicação [aqui](#).

Alternativas:



<https://tinyurl.com/opiniaocSI>



USF CelaSaúde

Alameda Dr. Armando Gonçalves, N° 40

3000-059 Coimbra

Telefones: 239 488 639 _ em alternativa: 910 711 725 ou 960 183 414

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

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