

CelaSaúde Informativo

CSI

"Reinventar o quotidiano – a arte de superar os objetivos."



REDAÇÃO:

Mariana Pedroso

Cristina Pina

Susana Sanches

Emília Nina

01 Direitos e deveres dos utentes

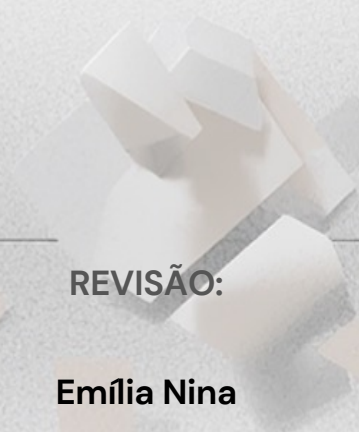
02 Direitos e deveres

COLABORAÇÃO:

Ivone Rodrigues

Sandra Godinho

03 Atendimento telefónico na USF



REVISÃO:

Emília Nina

USF CELASAÚDE

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

<https://www.usfcelasaude.com>

usf.celasaude@ulscoimbra.min-saude.pt

239 488 639

N.: 2 | Fevereiro 2026

01 Direitos e deveres dos utentes

Direitos e Deveres dos Utentes

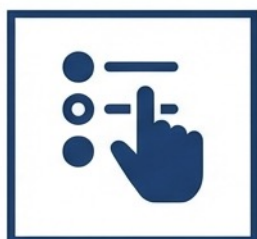
Direitos
Liberdades básicas.
Garantia de participação equitativa.



Deveres
Contrapartidas necessárias.
Garantia de sustentabilidade e respeito.

01 Direitos e deveres dos utentes

Os Direitos dos Utentes



1. Direito de Escolha



2. Consentimento Informado



3. Cuidados Apropriados



4. Privacidade



5. Confidencialidade



6. Direito à Informação



5. Confidenciidade



7. Respeito por Convicções



8. Sugestão e Reclamação



9. Representação e Associativismo

CelaSaúde Informativo

CSI

01 Direitos e deveres dos utentes



Associação de Utentes
da USF Familiar CelaSaúde

Notícias

Sobre

A Associação de Utentes CelaSaude tem os objetivos de
representar e defender os interesses dos utentes da
nossa USF.

Associe-se



<https://www.aucelasaude.org/>

01 Direitos e deveres dos utentes

Os 4 Deveres Fundamentais



Respeito

Pelos direitos dos outros utentes e pelo trabalho dos profissionais.



Regras

Cumprir horários e normas de higiene para evitar uma “cascata disruptiva”.



Colaboração

Ser honesto sobre o estado de saúde, cumprir a medicação e comparecer às consultas.



Encargos

Sabia que? A USF não cobra taxas moderadoras. Mas o pagamento é um dever noutros níveis do SNS para a sua sustentabilidade.

01 Direitos e deveres dos utentes

O Sigilo Profissional é a Regra...

...mas existem exceções para a segurança de todos.



1. Consentimento Expresso

Do próprio ou representante legal.

2. Risco Iminente

Doenças de declaração obrigatória, maus-tratos, perigo para terceiros.

3. Decisão Judicial

Deliberação oficial.

4. Legítima Defesa

Do profissional ou terceiros.

Nota: A partilha entre profissionais que tratam o mesmo utente não é quebra de sigilo.

02 Direitos e Deveres

De acordo com o **Código Ético e Deontológico**, os direitos e deveres dos utentes devem ser compreendidos de forma responsável, reconhecendo a importância do equilíbrio entre ambos e do respeito mútuo na relação entre utente e profissional de saúde.

DIREITOS	DEVERES
✓ Direito à participação ativa e tomada de decisão;	✓ Colaborar com os profissionais de saúde;
✓ Direito ao acesso a cuidados de saúde adequados às suas necessidades;	✓ Respeitar os enfermeiros e os restantes profissionais de saúde;
✓ Direito à confidencialidade;	✓ Cumprir as normas e regras das instituições;
✓ Direito à informação sobre os cuidados de enfermagem.	✓ Fornecendo informações verdadeiras.

Fortalecem uma relação de confiança, respeito e ética entre utentes e profissionais, garantindo cuidados de enfermagem seguros, de qualidade e orientados para o bem-estar de todos.

CelaSaúde Informativo

CSI

03 Atendimento telefónico na USF



ATENDIMENTO TELEFÓNICO – USF CelaSaúde

Passo 1: O Seu Contacto

 **239 488 639**  **910 711 725**
960 183 414

Ligue para um destes números. A sua chamada será reencaminhada.



MENU SARA: ATENDIMENTO AUTOMÁTICO



	For English press 9
	1. Agendamento Consulta (Doença Aguda)
	2. Consulta Programada / Rotina
	3. Renovação de Receitas
	4. Outros Assuntos
	0. Repetir Opções

 **Siga as instruções:** 

EMERGÊNCIA

 **Aconselhamento Urgente:**
Contactar SNS24 (808 24 24 24)



Passo 2: O Que Esperar

Contacto

Será contactado por um secretário clínico no mesmo dia.

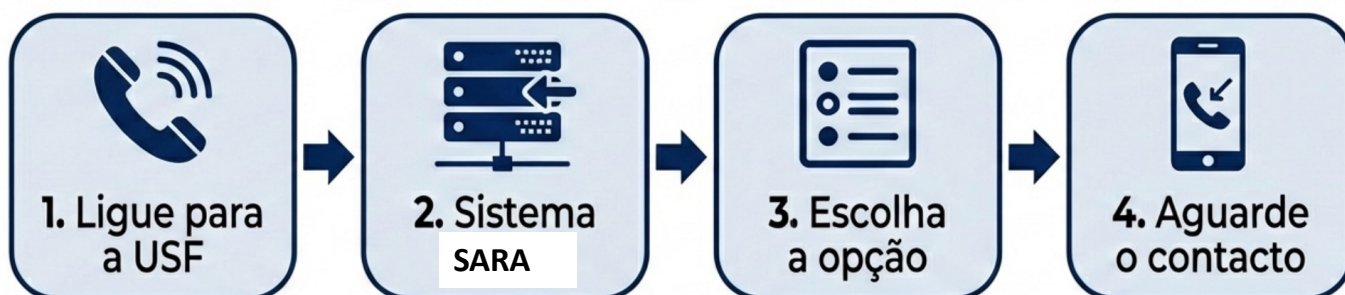
Aguarde o nosso contacto.





03 Atendimento telefónico na USF

Telefones Inteligentes: Nós ligamos de volta



Regra de Ouro: Não telefone mais do que uma vez pelo mesmo assunto. Todas as chamadas ficam registadas.

Isto evita lacunas e enredos e liberta as linhas para quem precisa.

03 Atendimento telefónico na USF

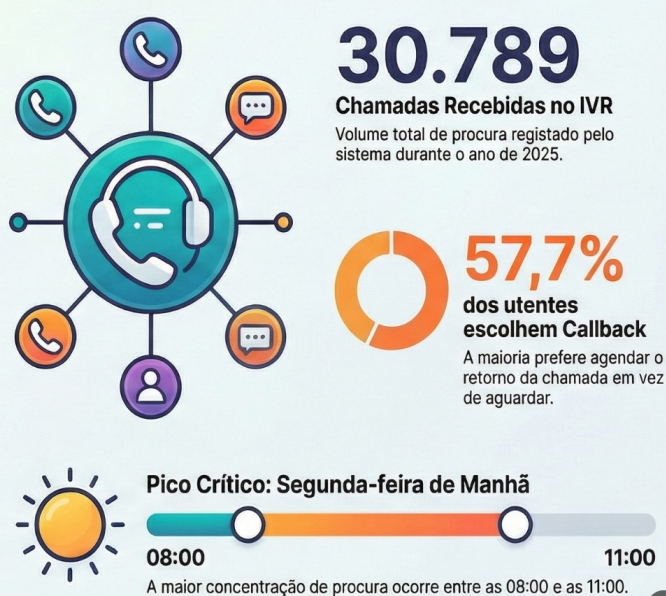
Relatório de Atendimento Telefónico USF: Performance SARA 2025

Este relatório analisa a eficiência do sistema IVR e o tempo de resposta aos pedidos de contacto (callbacks) durante o ano de 2025. Os dados destacam uma resposta rápida na maioria dos casos, mas identificam picos críticos de procura que influenciam a performance global.

Eficiência da Resposta (Tempo até ao 1.º Contacto)



Volume de Procura e Perfil do Utilizador



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>