

## Serviços Mínimos

- Atendimento a todos os utentes em situação de doença aguda;
- Encaminhamento de utentes com resultado de rastreios alterados (colpocitologia, mamografia e colo-rectal);
- Encaminhamento para IVG;
- Fornecimento de contraceptivos e pilula emergência;
- Realização da 1ª Consulta em Saúde Materna
- Intercorrências da gravidez
- Referenciação para consulta de Obstetrícia no hospital de referência
- Marcação de consultas médicas e de enfermagem;
- Primeira consulta de vida até aos 28 dias;
- Realização de diagnóstico precoce;
- Renovação de Certificado de Incapacidade Temporária;
- Renovação de medicação crónica.
- Serviço domiciliário, desde que haja agravamento da situação clínica do utente;
- Vacinação;

## Serviços Partilhados

A USF Coimbra Sul partilha com as outras Unidades de Saúde do ACES os seguintes serviços:

**Edifício C.S. Sta Clara –Rua Salgueiro Maia –3040-006 Santa Clara**

- **Serviço Social ( Dra. Ana Martins ) - Tel. 239802110**
- **Consulta Nutrição (Dra. Elsa Silva) - Tel. 239802110**
- **Consulta Psicologia (Dra. Fernanda Rodrigues) -Tel. 239802110**
- **Consulta de Psiquiatria (Dra. Helena César) - Tel. 239802110**
- **Unidade de Saúde Pública - Tel. 239802110**
- **Centro de Diagnóstico Pneumológico - Tel. 239487400 – Avenida Bissaya Barreto – 300-075 Coimbra**
- **Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC) Tel. 239856110 – Edf. CS Fernão Magalhães – 3000 Coimbra**

O acesso às Consultas de Nutrição e Psicologia e Unidade de Cuidados Continuados na Comunidade faz-se por referenciação pelo Médico de Família.

## Serviços Não disponíveis

- **Atendimento de situações de emergência e acidentes.**

Nestes casos deverá contactar de imediato :

- **112**
  - **Saúde 24 - 808 24 24 24**
  - **Dirija-se ao Serviço de Urgência do Hospital mais próximo.**
- Transcrição de exames médicos de Medicina no Trabalho, Seguradoras e Hospitais e Entidades Privadas.



## Recomendações Gerais

- Nunca se esqueça do seu cartão de utente do SNS;
- Se possível, não falte às consultas sem avisar previamente;
- Os utentes com consultas programadas devem confirmar a presença 20 minutos antes da hora prevista.
- O tempo médio de espera pela consulta após a hora marcada será de 20 minutos, caso a consulta esteja com atraso.
- Será dada uma tolerância de 20 minutos, no caso de haver atraso do utente relativamente ao horário da consulta agendada.
- É importante compreender que o tempo de cada consulta é imprevisível e este depende da maior ou menor gravidade das queixas que o utente apresentar.
- Em média, cada consulta dura 20 minutos;
- Não marque uma consulta de situação aguda para as seguintes situações (Mostrar exames, renovar receituário, tratar assuntos relativos a documentos, Para queixas e sintomas não agudos).
- Privilegie o contacto telefónico
- Privilegie a consulta programada

## Alternativas Assistenciais

Os utentes inscritos na USF Coimbra Sul, fora do seu horário de funcionamento em caso de situação doença aguda, devem recorrer aos seguintes serviços, de acordo com o grupo etário e motivo/ problema de saúde:

- **Urgência do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra (239 400 400), Praceta Prof. Mota Pinto – 3000-075 Coimbra**
- **Urgência do Hospital Pediátrico de Coimbra (239 480 321/359/326), Avenida Afonso Romão 3000-602 Coimbra**
- **Urgência da Maternidade Daniel de Matos (239 421 624) - Rua Miguel Torga 3030-165 Coimbra**
- **Urgência Bissaya Barreto (239 480 423) –Rua Augusta -300-061 Coimbra**
- Tem ainda disponível, 24 horas por dia, a **linha telefónica “Saúde 24” - (808 24 24 24).**

## Elogios/Sugestões e Reclamações

Todas as sugestões ou esclarecimentos que surgirem deverão ser colocadas, por escrito ou pessoalmente, ao coordenador da unidade.

A USF Coimbra Sul tem à sua disposição um livro de reclamações, um folheto de sugestões e um livro de elogios.

Tem ainda outros meios à disposição:

**Via Postal: Rua Salgueiro Maia, topo norte -3040-006 Santa Clara**

**Email: [usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt](mailto:usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt)**

## Administração Regional Saúde Centro Agrupamento de Centros de Saúde do Baixo Mondego

### USF Coimbra Sul

## Guia de Acolhimento ao Utente - 2019

### Informações relativas ao funcionamento e serviços prestados nesta Unidade de Saúde.

A USF Coimbra Sul (Sede) funciona no Centro de Saúde Santa Clara, localizado na freguesia de Santa Clara e tem o Polo de Castelo Viegas localizado na freguesia de Castelo Viegas.

#### Sede

**Morada:** Rua Salgueiro Maia, topo norte -3040-006 Santa Clara

**Telf:** 239 802 110 /113      **Fax:** 239 802 117

**E-mail:** [usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt](mailto:usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt)

#### Horário:

2ª a 6ª feira - 8h00 às 20h00

#### Polo de Castelo Viegas

**Morada:** Rua da Paúla, 3040 – Castelo Viegas

**Telf:** 239 801 150

**E-mail:** [usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt](mailto:usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt)

#### Horário:

2ª feira – 8h00 às 13h e das 14h00 às 17h30

4ª feria - 8h00 às 12h30 e das 14h30 às 20h00

3ª, 5ª feira - 8h00 às 13h00

6ª feira - 8h00 às 12h30

**Elaborado**  
**04/01/2019**

**Aprovado pelo**  
**Conselho Técnico**  
**18/01/2019**

**Próxima revisão**  
**31/12/2019**

## Quem somos?

### Equipa

Somos uma equipa constituída por 6 Médicos, 6 Enfermeiros e 5 Secretários Clínicos.

O nosso lema é **Unidos no Cuidar.**

Equipa Médica	Equipa de Enfermagem	Equipa Administrativa
• Dra. Isabel Carvalho	• Enf. Ana Antunes	• Ass. Téc. Dulcina Borges
• Dra. Graça Rocha	• Enf. Elsa Bernardo	
• Dra. Conceição Vicente	• Enf. Luísa Apóstolo	• Ass. Téc. Abel Santos
• Dr. Joaquim Silva	• Enf. Milena Alexandre	• Ass. Téc. Carla Lucas
• Dra. Liliane Carvalho	• Enf. Ana Moura	• Ass. Téc. Ricardo Serra
• Dra. Sara Cantarinho	• Enf. Fátima Coelho	• Ass. Téc. Paula Lopes

### Horário de atendimento telefónico de cada médico

	Dr. Joaquim Silva	Dr.ª Conceição Vicente	Dr.ª Liliane Carvalho	Dr.ª Sara Cantarinho	Dr.ª Graça Rocha	Dr.ª Isabel Carvalho
<b>2ª f</b>	09h00-9h15	08h45-9h00	17h45-18h00	08h45-9h00	12h45-13h00	12h45-13h00
<b>3ª f</b>	09h45-10h00	08h45-9h00	08h30-08h45	09h45-10h00	12h45-13h00	12h45-13h00
<b>4ª f</b>	12h50-13h05	08h45-9h00	08h30-08h45	13h45-14h00	12h15-12h30	12h15-12h30
<b>5ª f</b>	09h45-10h00	08h30-08h45	09h00-09h15	08h45-09h00	12h45-13h00	12h45-13h00
<b>6ª f</b>	09h45-10h00	08h45-9h00	08h30-08h45	10h00-10h15	12h15-12h30	12h15-12h30

Os Utentes que necessitem de atendimento por parte da Coordenadora da USF Coimbra Sul devem solicitar o agendamento de um horário para o efeito, junto do secretariado Clínico, deixando o nome e contacto telefónico para posterior contacto/marcação.

### É possível :

**Pedir uma segunda opinião sobre os seus problemas de saúde.**  
Se pretender fazê-lo dirija-se ao secretariado e peça esclarecimentos.

**Pedir mudança de médico de família ou enfermeiro de família.**  
Se pretender fazê-lo dirija-se ao secretariado e peça esclarecimentos

## Como funcionamos?

### Modo de Acolhimento

Para todos os contactos com a Unidade de Saúde o primeiro acolhimento será feito pelo secretariado clínico. O utente ou o seu representante esclarecerá qual o motivo da procura dos serviços e será posteriormente encaminhado para atendimento médico ou de enfermagem.

### Marcação de Consultas

Se pretende uma consulta médica ou de enfermagem tem a possibilidade de marcação via :

- **Presencial**
- **Telefone** (sede) - 239 802 110 / 113 | Polo de Castelo Viegas – 239 801 150
- **Online através da E-Agenda** - <https://servicos.min-saude.pt/utente>
- **E-mail** – [usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt](mailto:usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt)

O horário para a marcação de consultas é das 8h às 19.45h todos os dias úteis.

**Caso não possa comparecer à consulta marcada telefone a desmarcar ou a alterar a hora**

### Consultas sem contacto direto com Médico

Servem para resolver situações que não necessitam de consulta presencial com o médico:

- Renovação de medicação crónica:
  - O pedido de receituário crónico deve ser efetuado uma única vez por mês (1/Mês) pessoalmente, através de um familiar ou via e-mail: [receituario.cs@gmail.com](mailto:receituario.cs@gmail.com) / [usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt](mailto:usf.coimbrasul@arscentro.min-saude.pt)
  - As receitas devem ser levantadas até 72h úteis após a data do pedido
- Avaliação de Exames ( levantar os exame entre 5 a 8 dias)
- Preparação de documentos (Ex: relatórios para juntas médicas, de reforma, outros)

**Caso o utente não seja isento, todos estes atos exigem o pagamento de uma taxa moderadora.**

### Participação de utentes em atividades de ensino

Em todas as atividades de ensino realizadas pela USF Coimbra Sul poderá recusar o atendimento por formandos das diversas áreas e solicitar o atendimento pelo seu médico ou enfermeira de família.



## O que temos para oferecer?

### Período de Consulta Aberta

Horário disponível para atendimento no próprio dia para consultas relativas a doenças agudas.

O acesso a esta consulta é feito após triagem da equipa de enfermagem.

### Consulta de Medicina Geral e Familiar

É uma consulta de iniciativa do utente ou da equipa, para vigilância de saúde ou de doença crónica, de acordo com o plano de saúde individual previamente definido.

É marcada com antecedência e não tem carácter urgente.

### Consulta de Vigilância e Prevenção

- Saúde Infantil e Juvenil;
- Saúde da Mulher (Planeamento Familiar, Rastreio Oncológico, Vigilância Pré-Natal)
- Saúde do Adulto e do Idoso;
- Visitação Domiciliária;
- Saúde do Utente Hipertenso;
- Saúde do Utente Diabético.

### Consulta de Intersubstituição

Em situação de doença aguda, quando o seu médico se encontra ausente ou se a capacidade mesmo se esgotar, o utente será encaminhado para consulta com o médico escalado.

**A Consulta de Intersubstituição tem os seguintes horários:**

- **2ªf a 5ªf** -10h-11h / 13h-14h / 16h – 16.30h / 18h-20h)
- **6ªf** - 10h-11h / 13h-14h / 14h-20h

### Consulta de Enfermagem

As consultas de enfermagem podem ser de vários âmbitos:

- Preventivo/Curativo e com vista a educação e promoção da saúde;
- Específicas para grupos vulneráveis e de risco (diabetes, hipertensão arterial, saúde da mulher, saúde infantil, ostomizados e outros);
- Visitação domiciliária (conforme critérios definidos regulamento interno da USF)
- Consulta de Enfermagem Aberta / Intersubstituição

### Consulta no Domicílio

É uma consulta programada ou não programada, por iniciativa do utente / familiar, cuidador ou profissional de saúde, cuja situação necessita de intervenção no domicílio devido à incapacidade de deslocação do doente à Unidade de Saúde. A pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais a V.D. será realizada nas 24 horas contadas da receção do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional. Caso a visita domiciliária seja programada pelos profissionais da unidade funcional será realizada de acordo com o plano de cuidados previsto. **Utentes em Lares, Centro Dia, Casas de Repouso ou IPSS não estão abrangidos pelas Visitas Domiciliárias.**