

## A SUA OPINIÃO É IMPORTANTE!

Caso deseje fazer algum comentário, elogio ou sugestão aos nossos serviços, encontra disponível na sala de espera da USF uma “Caixa de Sugestões”.

Se pretender fazer uma reclamação, solicite o Livro de Reclamações junto das Secretárias Clínicas. Este ser-lhe-á facultado mediante apresentação de um documento de identificação.

A USF possibilita um contacto personalizado e com privacidade, com o Coordenador da unidade ou seu substituto, para expor as suas sugestões ou reclamações.

## GABINETE DO CIDADÃO

O Gabinete do Cidadão é um instrumento de gestão dos serviços e um meio de defesa dos utentes, e tem como missão recolher, tratar e encaminhar as reclamações, sugestões, louvores e agradecimentos dos cidadãos.

### Gabinete do Cidadão do Agrupamento dos Centros de Saúde (ACES) Estuário do Tejo

Telefone: 219579775

A NOSSA  
PRIORIDADE É A  
SUA SAÚDE!



### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO** **De segunda a sexta das 8h às 20h**

### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO** **De segunda a sexta das 8h às 19h45**

Em caso de situações urgentes, fora do horário da USF, deverá dirigir-se ao:

#### **SAC** (Serviço de Atendimento Complementar)

Praceta Filarmónica Quinta das Drogas  
2615-042 Alverca do Ribatejo  
Telefone: 219579760

Dias úteis das **20h às 22h**

Fins-de-semana e Feriados das **9h às 13h (atendimento de enfermagem com encaminhamento)**

#### **Hospital de Vila Franca de Xira**

R. Calouste Gulbenkian 1  
2600-009 Vila Franca de Xira  
Telefone: 263 006 500

**Aberto 24h/dia**

#### **Linha de Saúde 24**

808 24 24 24

#### **Casos emergentes**

112

# GUIA DE ACOLHIMENTO AO UTENTE



**USF ALHANDRA**  
Unidade de Saúde Familiar de  
Alhandra

Edifício do Centro de Saúde de Alhandra  
Rua 5 de Outubro de 1910 nº 40  
2600-425 Alhandra

**Telefone:** 219518320; **Fax:** 219518338  
**e-mail:** [ucsp.alhandra@arslvt.min-saude.pt](mailto:ucsp.alhandra@arslvt.min-saude.pt)  
**e-agenda:** [www.portaldasaude.pt](http://www.portaldasaude.pt)



## SERVIÇOS DA USF ALHANDRA

### Consulta Programada

Trata-se de uma consulta médica e/ou de enfermagem com dia e hora marcada, com o objetivo de vigilância periódica de saúde, de problemas de saúde ou no contexto de programas de saúde:

- Consulta de Vigilância de Saúde Infantil e Juvenil;
- Consulta de Vigilância da Saúde da mulher: Planejamento Familiar, Saúde Materna, Rastreio Oncológico;
- Consulta Médica de Saúde do Adulto e do Idoso;
- Consulta Autónoma de Diabetes;
- Consulta de Enfermagem com atendimento em Sala de Tratamentos, Vacinação, Saúde Infantil, Hipertensão, Pé Diabético e Rastreio Oncológico;
- Consulta domiciliária destinada a utentes que apresentam dependência física.

### Consulta Aberta/Intersubstituição

- Só pode ser marcada para resolver situações inadiáveis/doença aguda;
- É marcada presencialmente na Unidade às 8h00 ou por telefone a partir das 9h00.

### Consulta do dia

- Marcada a pedido do utente no próprio dia, presencialmente a partir das 8h00 ou por telefone a partir das 9h00.

### Medicação Prolongada/Crónica

. Caso a sua medicação não chegue até à próxima consulta, saiba que pode solicitar pedido de receituário, trazendo **SEMPRE** receita anterior.

. Se anteriormente foi enviada receita eletrónica para o seu telemóvel deve trazer nome da medicação e a sua dosagem .

### ATENÇÃO

**Não compete à USF o preenchimento de formulários para desportos federados e clubes desportivos.**

### Atendimento de Enfermagem

- Realizado com marcação prévia junto das Secretárias Clínicas ou pela equipa de Enfermagem;
- No caso de não ter realizado a sua marcação com antecedência, fica sujeito à disponibilidade da equipa de Enfermagem.

## RECOMENDAÇÕES

. As consultas Médicas e/ou de Enfermagem devem ser confirmadas pelas Assistentes Técnicas **vinte minutos antes da hora marcada**.

. Cumpra os horários e as marcações efetuadas. Informe com antecedência quando não puder comparecer às consultas agendadas.

. Caso esteja há mais de vinte minutos à espera de ser chamado para uma consulta programada médica e/ou de enfermagem, dirija-se às Assistentes Técnicas.

. É muito importante compreender que o tempo de cada consulta é imprevisível. Esse tempo depende da maior ou menor gravidade das queixas que o utente apresentar.

. Para que todos tenham acesso a consulta no próprio dia, **NUNCA** marque uma consulta de urgência para mostrar os exames que o seu médico pediu, renovar receituário, tratar de assuntos relativos a documentação ou queixas de sintomas não agudos.

. Mantenha os seus dados pessoais atualizados (morada, telefone, telemóvel e/ou outros dados considerados importantes).

### ATENÇÃO

**No caso de chegar atrasado, saiba que tem uma tolerância de 10 minutos para qualquer consulta.**