



UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR
S.JULIÃO

**GUIA DE
ACOLHIMENTO
DO UTENTE**

Unidade de Saúde Familiar S. Julião
Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental e Oeiras
Serviço Nacional de Saúde

Este guia pretende informar os utentes sobre os serviços disponíveis na Unidade de Saúde Familiar (USF) S. Julião, de modo a que possam ser utilizados de forma racional e equilibrada.

Este guia pode ser sujeito a alterações.

Elaborado pela USF S. Julião
Revisto em janeiro de 2025
Próxima revisão: 2028

MISSÃO E VALORES

A USF S. Julião tem por missão a gestão de cuidados de saúde personalizados, na saúde e na doença, à população inscrita da área geográfica definida no art.º 2º, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos (DL 298/2007, art.º.4º).

A missão da USF S. Julião é, ainda, a prestação de cuidados de saúde centrados no utente e guiados pela procura constante da melhoria Baseada na Evidência, de forma a satisfazer, quer as necessidades do utente, quer a realização profissional dos seus elementos.

A USF S. Julião assume-se como unidade de excelência na prestação de cuidados ao utente, de forma a ser um exemplo e um local de referência para aprendizagem, nos vários setores profissionais da equipa.

A USF S. Julião assume como valores que orientam a sua atividade, quer como equipa, quer individualmente, a qualidade associada à ética, à equidade e disponibilidade, à transparência e ao compromisso.

Esta USF S. Julião tem funções assistenciais e formativas sendo local de estágio para médicos, enfermeiro, estudantes de enfermagem e medicina e, secretárias clínicas. Por este motivo, poderá vir a ser atendido por outro médico ou enfermeiro que não os seus, pelo que agradecemos a sua colaboração.

A equipa encontra-se receptiva a contributos e sugestões provenientes da comunidade, com vista a melhorar a qualidade dos cuidados de saúde prestados.

ENDEREÇO, CONTACTOS E ACESSOS

Centro de Saúde de Oeiras

Morada: Avenida Salvador Allende
2780-163 Oeiras

Telefone Secretariado Clínico: 214 400 160

Telefone Enfermagem: 214 400 128

Endereço eletrónico: usf.sjuliao@ulslo.min-saude.pt

GABINETE DO CIDADÃO

Horário: 2ª a 6ª feira das 09:00 às 13:00h e das 14:00h às 16:00h

Telefone: 214 400 151 ou 214 400 154

Endereço eletrónico: lxocidoeiras.gc@ulslo.min-saude.pt

ACESSOS E TRANSPORTES

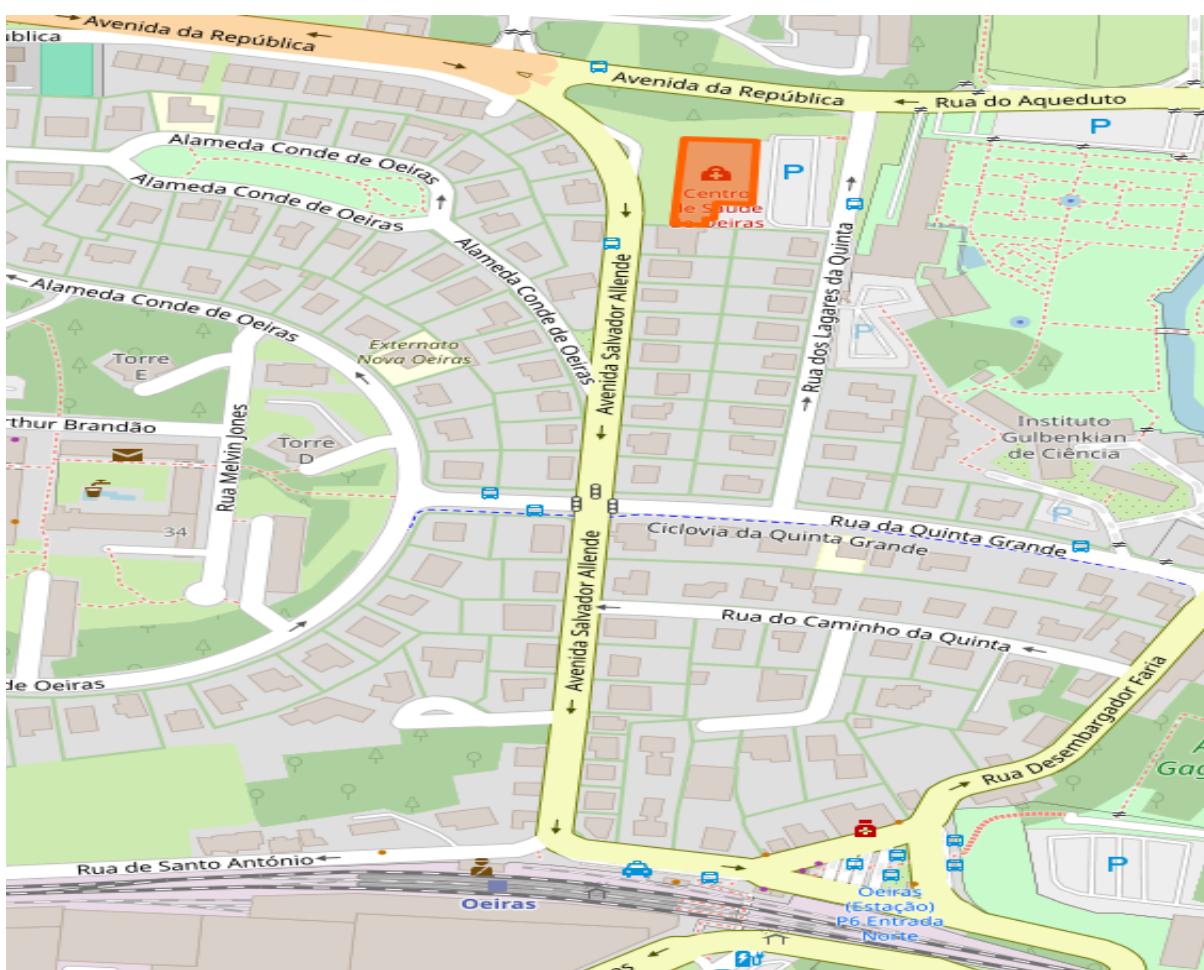
As seguintes rotas passam perto do Centro de Saúde de Oeiras:

Autocarro- Carreira

- 1605
- 1606
- 1615
- 1121

Comboio

- Linha de Cascais (estação de Oeiras)



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A USF S. Julião presta cuidados de saúde aos seus utentes nos dias úteis das 08:00h às 20:00h.

A USF S. Julião realiza reuniões semanais (5^a-feira, 13:00h-14:00h) e mensais (última 4^a-feira nos meses pares ou última 5^a-feira nos meses ímpares, 14:00h-17:00h). Neste horário a USF atende apenas situações doença que requeiram atuação imediata.

Nas situações urgentes, fora do horário acima referido, os utentes poderão recorrer:

Linha telefónica “SNS 24” – 808 24 24 24.

Atendimento Complementar

Ao sábado, das 09:00h às 13:00h – Centro de Saúde de Paço de Arcos
Avenida António Bernardo Cabral Macedo, 2770-129 Paço de Arcos.
Telefone: 214 540 800

URGÊNCIA DE ADULTOS – TODOS OS DIAS DA SEMANA

Hospital São Francisco Xavier

Estrada do Forte do Alto do Duque. 1495-005 Lisboa.
Telefone: 210 432 000

URGÊNCIA PEDIÁTRICA

Hospital São Francisco Xavier

Das 09:00h às 22:00, todos os dias da semana.

Hospital Dona Estefânia ou Hospital de Santa Maria

Das 22:00h às 09:00h, todos os dias da semana

Nota: Estes horários poderão ser alterados

INSCRIÇÃO NA USF S. JULIÃO

Para se inscrever na UF S. Julião necessita da seguinte documentação:

- Cartão do cidadão ou Bilhete de Identidade (para cidadãos portugueses);
- Autorização de residência ou passaporte (para cidadãos estrangeiros);
- Cartão de Segurança Social, NIF, ADSE ou outro subsistema;
- Trazer recibo de água, luz ou gás do último mês, ou atestado de residência, para comprovar a morada.

A EQUIPA DA USF S. JULIÃO

Coordenadora: Dra. Susana Corte-Real

MÉDICOS DE FAMÍLIA

Cada médico da USF S. Julião é responsável pela prestação de cuidados aos utentes inscritos no seu ficheiro/lista.

Dr. Daniel Pinto

Dr. Gonçalo Marau

Dra. Helena Febra

Dra. Mariana Martinho

Dr. Rizério Salgado

Dra. Sara Carmona

Dra. Sara Santos

Dra. Sofia Figueira

Dra. Susana Corte-Real

Dra. Vanda Proença

ENFERMEIROS DE FAMÍLIA

Cada enfermeiro da USF S. Julião é responsável pela prestação de cuidados aos utentes inscritos no seu ficheiro/lista.

Interlocutora da equipa: Enf. Maria José Bento

Enf. Ana Rute Duarte

Enf. Ana Filipa Grencho

Enf. Clotilde Gameiro

Enf. Cristina Nunes

Enf. Fátima Rodrigues

Enf. Margarida Lima Santos

Enf. Maria Ana Castelo Branco

Enf. Maria José Bento

Enf. Regina Fortunato

SECRETÁRIAS CLÍNICAS

O secretariado clínico faz o primeiro contacto com o utente, sendo responsável pelo atendimento dos utentes inscritos na USF S. Julião. Adicionalmente, cada um dos elementos desempenha determinadas funções específicas no ficheiro/lista de um ou mais Médicos de Família.

Interlocutora da equipa – Paula Martins

Ana Pinto

Maria Conceição Sousa

Isa Cruz

Marta Sousa

Paula Martins

Pedro Ferreira

SERVIÇOS PRESTADOS

EQUIPA MÉDICA

Todos os médicos da USF S. Julião disponibilizam os seguintes serviços:

1. Saúde de Adulto/Idoso;
2. Saúde Infantil, desde o recém-nascido;
3. Saúde Reprodutiva e Planeamento Familiar;
4. Saúde Materna;
5. Consultas no domicílio;
6. Consultas de Doença Aguda

EQUIPA DE ENFERMAGEM

Todos os enfermeiros da USF S. Julião prestam os seguintes serviços:

1. Consulta de Saúde Infantil;
2. Consulta de Saúde Reprodutiva e Planeamento Familiar;
3. Consulta de Saúde Materna;
4. Consulta de Diabetes/Hipertensão/Hipocoagulação;

5. Tratamentos;
6. Vacinação;
7. Consultas no domicílio.

SECRETÁRIAS CLÍNICAS

O atendimento administrativo é efetuado entre as 08:00h e as 20:00 horas, sendo realizado por ordem de chegada (sistema de senhas).

- Inscrição de novos utentes;
- Alteração de dados pessoais dos utentes;
- Agendamento de consultas médicas e de atos de enfermagem;
- Validação administrativa de consulta programada médica ou de enfermagem e agendamento para a assistente social;
- Validação administrativa de documentos emitidos pelos médicos, tendo prioridade a confirmação de consultas;
- Inscrição de pedido de renovação de receituário crónico e outros procedimentos;
- Reembolsos.

CORREIO ELETRÓNICO E CONTACTO TELEFÓNICO

(ter sempre consigo o número do Serviço Nacional de Saúde):

Com a Secretária Clínica:

- Informações sobre horários e serviços de saúde disponíveis;
- Agendamento, alteração ou anulação de todo o tipo de consultas médicas e de enfermagem.

Com o Enfermeiro:

- Esclarecimento de dúvidas sobre saúde, doenças, medicamentos e tratamentos. O enfermeiro apenas dá resolução a assuntos de enfermagem.

Com o Médico:

- Através de pedido efetuado ao secretariado clínico.

CIRCUITO DO UTENTE

1. AGENDAMENTO

Todas as consultas pela iniciativa do utente podem ser agendadas presencialmente, por telefone, por correio eletrónico da USF S. Julião ou através do e-agenda.

A consulta médica de doença aguda é marcada:

- Presencialmente: na véspera ou no próprio dia, a partir das 08:00h da manhã;
- Telefonicamente, por correio eletrónico ou pelo SNS 24: na véspera ou no próprio dia.

2. CONFIRMAÇÃO DA PRESENÇA

Deve chegar à USF S. Julião **30 minutos antes da hora de uma consulta de vigilância** (Saúde Infantil / Saúde Materna / Saúde Reprodutiva e Planeamento Familiar) ou **15 minutos no caso das restantes consultas**. É importante cumprir o horário marcado para não perturbar o funcionamento das consultas seguintes. Em situações de atraso a USF S. Julião pode não garantir o tempo total da sua consulta ou a realização da mesma no dia, podendo ser necessário remarcar a consulta. Confirme a sua presença no quiosque ou no secretariado clínico mediante a apresentação do cartão de utente ou outro documento que tenha o número de utente do Serviço Nacional de Saúde.

3. SALA DE ESPERA

Após confirmação de presença, deve aguardar na sala de espera.

CONSULTAS

CONSULTA DE DOENÇA AGUDA

Estas consultas destinam-se a problemas de saúde imprevistos e que exijam uma resposta inadiável. Têm uma **duração máxima de 15 minutos** e respondem apenas ao problema que as desencadeou, por exemplo: dor, febre, vômitos, diarreia.

Nas situações de ausência ou indisponibilidade do seu Médico de família será atendido por outro médico da USF S. Julião.

CONSULTA DE SAÚDE INFANTIL E JUVENIL

Estas consultas são realizadas pelo Enfermeiro e/ou Médico de Família, tendo como orientações o Programa de Vigilância proposto pela Direção Geral da Saúde (desde o nascimento e até à adolescência). Têm uma **duração máxima de 30 minutos**.

A criança/adolescente deverá ser portadora do Boletim de Saúde Infantil e Juvenil e Boletim de vacinas.

CONSULTA DE SAÚDE REPRODUTIVA E PLANEAMENTO FAMILIAR

Estas consultas são realizadas pelo Enfermeiro e/ou Médico de Família e destinam-se a mulheres e homens em idade fértil, tendo como principais objetivos:

- promover uma sexualidade saudável e segura;
- ajudar a planear o número de filhos;
- reduzir a incidência de infecções sexualmente transmissíveis e suas consequências;
- aconselhar sobre os diferentes métodos contraceptivos e fornecimento gratuito de alguns deles;
- realizar de rastreios oncológicos (cancro do colo do útero; cancro da mama).

Estas consultas têm uma **duração máxima de 30 minutos**. O utente deve ser portador do Boletim de Saúde Reprodutiva e Familiar e Boletim Individual de Saúde.

CONSULTA DE SAÚDE MATERNA

Estas consultas são realizadas pelo Enfermeiro e/ou Médico de Família e têm como finalidade acompanhar o casal grávido de modo a assegurar uma gravidez saudável.

A primeira consulta de Saúde Materna deve ser o mais precoce possível. A utente deve ser portadora do Boletim de Saúde da Grávida e Boletim Individual de Saúde nas consultas subsequentes.

Estas consultas têm uma **duração máxima de 30 minutos**.

CONSULTA DE SAÚDE DE ADULTO

Estas consultas destinam-se a utentes com idade igual ou superior a 19 anos e têm a **duração máxima de 20 minutos**.

CONSULTAS NO DOMICÍLIO

Visitas domiciliárias são consultas efetuadas no domicílio do cidadão em situação de dependência, cuja situação clínica seja suscetível de agravamento com a deslocação à USF S. Julião ou, ainda, que coloque em risco a saúde dos restantes utentes. Estão ainda previstas para a promoção de saúde e prevenção de doença. As visitas domiciliárias são realizadas somente a utentes da área de abrangência da USF.

TRATAMENTOS DE ENFERMAGEM

A sala de tratamentos funciona das 08:30h às 19:30h. Para a realização de qualquer tipo de tratamento é necessária a apresentação de guia de tratamento.

Para minimizar tempos de espera recomenda-se o agendamento dos tratamentos, sempre que possível.

VACINAÇÃO

A vacinação é realizada pela Equipa de Enfermagem, de acordo com as orientações do Plano Nacional de Vacinação (PNV). Vacinas que não pertençam ao PNV poderão ser administradas mediante prescrição médica.

1. Utentes com 10 ou mais anos:

Todos os dias úteis das 08:30h às 19:30h, mediante marcação consoante horário do(a) Enfermeiro(a) de Família

2. Crianças com idade inferior a 10 anos:

a) Com consulta de vigilância na USF S. Julião

- São vacinadas durante a realização das consultas de vigilância.

b) Com vigilância noutras instituições ou Pediatra particular

- São agendadas para o(a) EF mediante marcação, ou marcadas às 6^ª-feiras das 08:30h às 12:30h e das 14:00h às 18:30h.

OUTROS PROCEDIMENTOS

RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO CRÓNICO

É possível renovar receituário crónico desde que previamente acordado com o seu Médico de família.

Pode efetuar o seu pedido no secretariado clínico, via correio eletrónico da USF S. Julião ou através do e-agenda.

Poderá levantar o receituário ao fim de 72h. Pode optar por receber as guias de tratamento via SMS ou correio eletrónico, se tiver fornecido esses dados.

OUTROS PROCEDIMENTOS

Solicitação no secretariado:

- Emissão de guia de transporte
- Tratamentos de Medicina Física e de Reabilitação

O secretariado faz receção de cópias de exames médicos presencialmente ou por mail.

RECOMENDAÇÃO

No final de cada consulta deverá dirigir-se ao secretariado se necessitar de validar algum documento emitido ou agendar consulta.

O utente tem o dever de, antecipadamente, anular consultas programadas quando não lhe for possível comparecer.

OUTRAS INFORMAÇÕES

RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

No sentido de ouvir os seus utentes, a USF S. Julião dispõe de diversas vias de comunicação com os utentes:

- Folheto de sugestões;
- Diário de Bordo do Utente;
- E-mail da USFSJ
- Livro de Reclamações/elogios – Qualquer destas formas de comunicação está disponível no secretariado da USF S. Julião

TESTE DE GUTHRIE (Teste do pezinho)

O teste do pezinho deve ser realizado entre o 3º e o 6º dia de vida do bebé.

Após o nascimento, os pais deverão entrar em contacto com a sua Enfermeira de Família para agendar a realização deste teste.

TESTAMENTO VITAL

O Testamento Vital é um documento feito por iniciativa do utente, no qual este pode inscrever os cuidados de saúde que pretende receber, ou não, numa situação clínica específica, em que não será possível expressar, autonomamente, a sua vontade. Permite, também, nomear um Procurador de Cuidados de Saúde.

Para o Testamento Vital ficar ativo, deve preencher o formulário da Diretiva Antecipada de Vontade (DAV). Pode aceder à Área do Cidadão www.sns.gov.pt/cidadao, descarregar o modelo da DAV e preencher o formulário.

Deve fazer a marcação prévia para o Testamento Vital das seguintes formas:

Presencialmente no Gabinete do Cidadão no seguinte horário

2^a a 6^{as} feiras das 09:00h às 13:00h e das 14:00h às 16:00h.

Email: lxocidoeiras.gc@ulslo.min-saude.pt ; Telefone: 21 4400151 ou 21 4400154

Em alternativa, a DAV pode ser entregue num dos balcões RENTEV (Registo Nacional do Testamento Vital) do país.

Posteriormente o utente poderá consultar na sua Área do Cidadão os acessos feitos pelos médicos e verificar se o seu Testamento Vital está correto, ativo e dentro do prazo. Este poderá ser alterado ou revogado a qualquer momento.

O médico assistente pode consultar o Testamento Vital dos seus utentes, através do Portal do Profissional, garantindo que a vontade do utente será cumprida.

DIREITOS E DEVERES DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

DIREITOS

- Direito de escolha;
- Direito ao consentimento ou recusa;
- Direito à adequação da prestação dos cuidados de saúde;
- Direito à proteção dos dados pessoais e da vida privada;
- Direito ao Sigilo dos dados pessoais;
- Direito à informação;
- Direito à assistência espiritual e religiosa;
- Direito a reclamar e a apresentar queixa;
- Direito de associação;
- Direitos dos menores e incapazes terem representantes legais;
- Direito ao acompanhamento (nos serviços de urgência do SNS, da mulher grávida durante todas as fases do trabalho de parto, pessoas com deficiência, em situação de dependência, com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida).

DEVERES

O utente dos serviços de saúde deve:

- respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione;

- respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde;
- colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspectos relativos à sua situação;
- pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

Nota – esta informação visa apenas uma orientação e não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável (Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril, na Portaria n.º 87/2015, de 23 de março, na Portaria 153/2017, de 4 de maio e no Despacho n.º 5344-A/2016, de 14 de abril, publicado no Diário da República n.º 76/2016, 1.º suplemento, Série II de 19 de abril).