

# **CARTA DA QUALIDADE**



**USF ANTA  
ACES GRANDE PORTO VIII ESPINHO/GAIA  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL SAÚDE DO NORTE  
MINISTÉRIO DA SAÚDE**

**GLOSSÁRIO DE ABREVIATURAS**

<b>SIGLA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>ACES</b>	Agrupamento de Centros de Saúde
<b>ARS</b>	Administração Regional de Saúde
<b>CA</b>	Consulta Aberta
<b>CC</b>	Cuidados Continuados
<b>CG</b>	Conselho Geral
<b>COORD</b>	Coordenador da USF
<b>CS</b>	Centro de Saúde
<b>CSE</b>	Centro de Saúde de Espinho
<b>CT</b>	Conselho Técnico
<b>DR</b>	Doutor(a)
<b>EF</b>	Enfermeiro de Família
<b>ENF</b>	Enfermeiro(a)
<b>MCDT</b>	Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica
<b>MF</b>	Médico(a) de Família
<b>MGF</b>	Medicina Geral e Familiar
<b>PF</b>	Planeamento Familiar
<b>PNV</b>	Programa Nacional de Vacinação
<b>RI</b>	Regulamento Interno
<b>SASU</b>	Serviço de Atendimento a Situações urgentes
<b>SM</b>	Saúde Materna
<b>SdM</b>	Saúde da Mulher
<b>USF</b>	Unidade de Saúde Familiar

**INDICE**

1. INTRODUÇÃO .....	6
2. MISSÃO E VALORES .....	6
3. COMPROMISSOS ASSISTENCIAIS.....	6
4. ENDEREÇOS, CONTACTOS E ACESSOS .....	7
5. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO .....	8
6. ALTERNATIVAS ASSISTENCIAIS FORA DO FUNCIONAMENTO DA USF.....	8
7. ÁREA DE ABRANGÊNCIA E INSCRIÇÃO .....	8
8. EQUIPA MULTIPROFISSIONAL .....	9
9 – SECRETARIADO CLÍNICO.....	10
10 – SERVIÇO DE ENFERMAGEM.....	10
11 – SERVIÇO MÉDICO .....	15
12 – DESCRIÇÃO DO ESPAÇO .....	19
13 – ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO PRESENCIAL .....	20
14 – ATENDIMENTO TELEFÓNICO .....	23
15 – CIRCUITO DO UTENTE.....	24
16 – CONSULTAS DE ENFERMAGEM .....	25
17 – CONSULTA DE SAÚDE INFANTIL E JUVENIL .....	25
18 – CONSULTA DE SAÚDE MATERNA – GRÁVIDAS .....	26
19 – CONSULTA DE PLANEAMENTO FAMILIAR.....	27
20 – CONSULTA DE RASTREIO ONCOLÓGICO.....	27
21 – CONSULTAS DE DIABETES E HIPERTENSÃO.....	27
22 – CONSULTA PROGRAMADA DE SAÚDE DE ADULTOS.....	28
23 – CONSULTA ABERTA.....	28
24 – VISITAS DOMICILIÁRIAS .....	29
25 – PEDIDO DE RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO CRÓNICO E OUTROS PROCEDIMENTOS.....	30
26 – INCAPACIDADE PARA O TRABALHO (BAIXAS).....	31
27 – EXAMES/ADMINISTRAÇÃO TERAPÊUTICA SOLICITADOS POR OUTROS MÉDICOS .....	32
28 – SERVIÇOS PRESTADOS SUJEITOS A PARECERES TÉCNICOS ADICIONAIS.....	32
29 – SERVIÇOS NÃO PRESTADOS .....	32
30 – SUGESTÕES E OPINIÕES.....	32

## 1. INTRODUÇÃO

A carta da qualidade da USF Anta é um compromisso interno dos profissionais da Unidade com os seus utilizadores, para quem a gestão deste serviço está orientada.

Com ela se pretende dar a conhecer aos utilizadores os serviços prestados pela USF, os padrões de Qualidade, assim como os mecanismos de audição dos utilizadores para conhecimento de necessidades, sugestões e reclamações.

Pretende-se ainda que conhecendo os serviços disponíveis na USF de Anta, os utentes os possam utilizar de forma racional e equilibrada.

## 2. MISSÃO E VALORES

A Unidade de Saúde Familiar Anta (USF Anta) é uma organização constituída por uma equipa de sete médicos, sete Enfermeiros, cinco Administrativos e duas Assistentes Operacionais, que presta cuidados de saúde aos Utentes nela inscritos.

A USF Anta tem por missão:

- Colocar o cidadão Utente no centro de toda a actividade da USF, incentivando a sua participação activa na organização e funcionamento da unidade e procurando a sua satisfação com os cuidados prestados.
- Prestar cuidados de saúde de excelência técnico-científica e aos melhores níveis de eficiência.
- Prestar cuidados de saúde humanizados e de proximidade aos Utentes, contribuindo para a melhoria do nível de saúde da comunidade.

A equipa propõe-se trabalhar para que todos os serviços sejam prestados de forma cortês e profissional, imprimindo-lhes uma cultura de rigor e de qualidade técnico-científica.

Todos os utentes inscritos na USF Anta terão **Médico de Família**, recomendando-se a inscrição conjunta dos vários elementos do agregado familiar no ficheiro do mesmo médico. A cada família será também atribuído um **Enfermeiro de Família e um Secretário Clínico**.

A equipa encontra-se receptiva a todos os contributos e sugestões oriundos da comunidade, destinados a melhorar a qualidade dos cuidados de saúde prestados.

## 3. COMPROMISSOS ASSISTENCIAIS

A Equipa da USF Anta estabelece como prioritários os seguintes compromissos assistenciais:

- A) Garantir a prestação de cuidados de saúde em todos os dias úteis das 8 às 20 horas;
- B) Garantir a todos os utentes inscritos o direito a ter uma equipa de saúde, constituída por Médico, Enfermeiro e Secretário Clínico;
- C) Garantir aos recém-nascidos o acesso à 1ª consulta antes dos 28 dias, dependendo da data da sua inscrição na USF Anta;
- D) Garantir às grávidas o acesso à 1ª consulta de Saúde Materna até às 9 semanas de amenorreia, desde que solicitada com antecedência de 2 semanas;
- E) Garantir a todas as mulheres que o pretendam, o acesso à Consulta de Planeamento Familiar e Rastreio Oncológico (Mama e Colo do Útero);
- F) Garantir uma consulta Multidisciplinar de Hipertensão a todos os hipertensos inscritos na USF Anta, no âmbito do Programa Nacional de Prevenção e Controlo de Doenças Cardiovasculares;
- G) Garantir uma Consulta Multidisciplinar de Diabetes a todos os diabéticos inscritos na USF Anta, no âmbito do Programa Nacional de Prevenção e Controlo da Diabetes;
- H) Garantir a consulta de Hipocoagulação referenciada pelo hospital;
- I) Garantir a realização de domicílio médico e/ou de enfermagem a utentes em situação de dependência, incapazes por si, de se deslocarem à USF, podendo este ser de carácter preventivo, previamente agendado ou, de carácter urgente, em situações que podem requerer a sua realização até ao dia seguinte à sua solicitação, de acordo com o pedido dos cuidadores;
- J) Garantir a realização de consulta de enfermagem/médica no próprio dia, a todos os utentes que necessitem de cuidados de enfermagem/médicos (doença aguda) inadiáveis;
- K) Garantir a realização do diagnóstico precoce a todos os recém-nascidos inscritos na USF Anta, até ao 6º dia de vida;
- L) Garantir a vacinação de acordo com o PNV;
- M) Garantir que as chamadas telefónicas são atendidas com cortesia, rapidez e profissionalismo.

#### **4. ENDEREÇOS, CONTACTOS E ACESSOS**

A USF Anta é uma Unidade de Saúde Familiar com autonomia de gestão técnico assistencial, que é parte integrante do ACES Espinho/Gaia, Grande Porto VIII.

Morada: Rua do Passal, nº1  
Telefone: 22 7334060  
Fax: 22 7334069  
E-mail: usf.anta@arsnorte.min-saude.pt

## 5. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A USF disponibiliza cuidados de saúde aos seus utentes nos dias úteis das 8:00 às 20:00.

## 6. ALTERNATIVAS ASSISTENCIAIS FORA DO FUNCIONAMENTO DA USF

Em situações de doença aguda fora do horário de funcionamento da USF Anta, os utentes deverão avaliar se podem aguardar até ao dia útil seguinte para poder ter acesso a uma consulta com o seu médico de família.

Nas situações graves, poderão recorrer:

- **Saúde 24:** Telefone: 808242424

- **SASU de Espinho:**

Das 20 h – 23 h todos os dias úteis e das 9h – 19h aos Sábados, Domingos e Feriados.

Morada: Rua 37 – CS Espinho 4500-860 Espinho

Telefone: 22 7334020

- **SASU dos Carvalhos:**

Das 20 h – 23 h todos os dias úteis e das 9h – 19h aos Sábados, Domingos e Feriados.

Morada: Rua Prof. José Marques Queirós Júnior, nº 71 Vila Nova de Gaia

Telefone: 22 7861010

- **Serviço Urgência Centro Hospitalar de Gaia/Espinho:**

Morada: Rua Conceição Fernandes 4430 Vila Nova de Gaia

Telefone: 22 7865100

- **Ligue 112**, quando percepcionada uma situação em que possa haver risco de vida.

## 7. ÁREA DE ABRANGÊNCIA E INSCRIÇÃO

A atividade domiciliária é garantida exclusivamente aos utentes inscritos, residentes na freguesia de Anta ou num raio que dista até 3km da USF.

A área de abrangência da USF Anta é delimitada:

- *A norte:* S. Félix da Marinha
- *A sul:* Silvalde
- *Nascente:* Nogueira da Regedoura/S. Paio de Oleiros
- *Poente:* Espinho

INSCRIÇÃO DE UTENTES:

Para se poderem inscrever na USF, os utentes deverão ter, preferencialmente, residência na área geográfica abrangida por esta unidade ou local de trabalho na área acima definida, necessitando para tal da seguinte documentação:

- Documento de identificação (bilhete de identidade/cartão do cidadão ou passaporte)
- Cartão de contribuinte
- Cartão nacional de utente
- Cartão (s) de beneficiário
- Boletim de vacinas

## **8. EQUIPA MULTIPROFISSIONAL**

QUEM SOMOS?

A USF Anta é constituída por uma equipa de 7 Médicos, 7 Enfermeiros, 5 Secretárias Clínicas, 2 Assistentes Operacionais e 1 vigilante, que presta cuidados de saúde aos utentes nela inscritos. Todos os utentes têm um Médico de Família, um Enfermeiro de Família e uma Secretária Clínica que trabalham em Mini equipas.

O atendimento ao utente deve ser feito preferencialmente pela sua equipa de Saúde Familiar.

Apresentam-se a seguir as sete miniequipas da USF Anta:

<b>Miniequipa</b>	<b>Secretária Clínica</b>	<b>Enfermeiro de Família</b>	<b>Médico de Família</b>
Miniequipa 1	Raquel Neto	Ana Cláudia	Paula Varandas
Miniequipa 2	Raquel Neto	Rui Cardeira	Ana Lúcia Meirinho
Miniequipa 3	Susana Almeida	Alexandra Oliveira	Isabel Brêda
Miniequipa 4	Cristina Belinha	Vanessa Rodrigues	Helena Milheiro
Miniequipa 5	Palmira Pinto	Sílvia Ferreira	Antonieta Barbosa
Miniequipa 6	Dorinda Silva	Liliana Costa	Rosa Maria Cruz
Miniequipa 7	Cristina Belinha	Helena Cristina Oliveira	Sílvia Ribeiro

## **9 – SECRETARIADO CLÍNICO**

Assegura a ligação com os utentes e faz o seu encaminhamento. Em caso de dúvida o utente contacta este serviço onde lhe serão prestadas as devidas informações.

## **10 – SERVIÇO DE ENFERMAGEM**

Funciona das 8:00 às 20:00 com marcações entre as 8:00 e 19:45. Sempre que o utente necessite de cuidados de enfermagem, deverá contactar o secretariado clínico que agendará a consulta para o seu Enfermeiro de Família. A USF Anta disponibiliza consultas de enfermagem nas seguintes áreas:

- a) Tratamento de feridas;
- b) Administração de terapêutica;
- c) Saúde Infantil;
- d) Saúde Materna;
- e) Planeamento Familiar;
- f) Diabetologia;
- g) Hipertensão Arterial;
- h) Visitação Domiciliária;
- i) Vacinação;
- j) Atendimento telefónico;
- k) Ostromizados.

A metodologia de trabalho desenvolvida tem como suporte o perfil de Enfermeiro de Família.



**Horário Enf. Alexandra Maia:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	12:00 – 13:00	Cons. HTA	09:00 – 12:45 12:45 – 13:00	Cons. Diabetes Cons. Aberta	09:00 – 09:30 09:30 – 12:00 12:00 – 12:30 12:30 – 13:30	Cons. Prog. Cons. PF/RO Cons. Aberta Cons. Prog.			08:00 – 10:00 10:00 – 11:00 11:00 – 13:00	Cons. Prog. Cons. Aberta Cons. HTA
SUB-TOTAL										
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
TARDE	13:00 – 14:00 14:00 – 15:00 15:00 – 17:30 17:30 – 18:00 18:00 – 18:30 18:30 – 19:00	Cons. HTA Cons. Aberta Cons. S. I. Cons. Prog. Cons. Aberta Cons. Prog.	13:00 – 14:30 14:30 – 16:00	Cons. Aberta Cons. Prog.	13:30 – 14:00 14:00 – 15:00 15:00 – 16:00	Cons. Aberta Reunião Cons. HTA	13:00 – 14:00 14:00 – 17:00 17:00 – 18:00 18:00 – 20:00	Cons. S M Domicílios Curativos Cons. Aberta Cons. Prog.	13:00 – 13:30 13:30 – 14:00 14:00 – 15:00	Cons. Aberta Reunião Domicílios Preventivos
SUB-TOTAL										
TOTAL	7		7		7		7		7	

**Horário Enf. Ana Cláudia Santos:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ					8:00-09:00 09:00-11:00 11:00-12:00 12:00-13:00 13:00-14:00	Cons. Aberta Cons. Prog. Cons. HTA Cons. Aberta Cons. Prog.	09:00-10:00 10:00-13:00 13:00-14:00	Cons. Aberta Cons. SI Cons. Prog.	08:00-09:00 09:00-12:00 12:00-13:00 13:00-13:30	Cons. Prog. Cons. DM Cons.HTA Cons. Aberta
SUB-TOTAL										
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
TARDE	13:00-14:00 14:00-15:00 15:00-17:00 17:00-18:00 18:00-20:00	Cons. Prog. Domicílios Preventivos Cons. PF Cons.SM Cons. Aberta	13:00-14:00 14:00-17:00 17:00-18:00 18:00-20:00	Cons. Aberta Domicílios Curativos Cons.HTA Cons. Prog.	14:00-15:00	Reunião	14:00-16:00	Cons.HTA	13:30-14:00 14:00-15:00	Reunião Cons. Prog
SUB-TOTAL										
TOTAL	7		7		7		7		7	

**Horário Enf. Helena Cristina Oliveira:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	08:00-09:00	Cons. Prog.			09:00-09:40	Cons. Prog.			09:00-11:00	Cons.HTA
	09:00-09:30	Cons. Aberta			09:40-12:40	Cons. Diabetes			11:00-12:00	Cons.SM
	09:30-13:10	Cons. SI	12:00-12:30	Cons. Aberta	12:40-13:00	Cons. Hipocoag.			12:00-12:30	Cons. Prog.
	13:10-13:30	Cons. Aberta	12:30-13:30	Cons. Prog.	13:00-13:30	Cons. Aberta			12:30-13:30	Cons. Aberta
SUB-TOTAL										
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
TARDE	13:30-14:00	Cons. Aberta	13:30-15:00	Cons. HTA	13:30-13:45	Cons. Prog.	13:00-15:00	Cons. Prog.	13:30-14:00	Reunião
	14:00-15:00	Cons. Prog.	15:00-16:00	Cons. Prog.	13:45-14:00	Cons. Aberta	15:00-16:00	Cons. Aberta	14:00-15:00	Domicílios Preventivos
			16:00-17:00	Cons. Aberta	14:00-15:00	Reunião	16:00-18:00	Cons. PF	15:00-15:30	Cons. Prog.
			17:00-18:00	Cons. Prog.	15:00-16:00	Domicílios Curativos	18:00-20:00	Cons. Prog.	15:30-16:00	Cons. Aberta
		18:00-19:00	Cons. Aberta							
SUB-TOTAL										
TOTAL	7		7		7		7		7	

**Horário Enf. Liliana Costa:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	09:15 – 10:00	Cons. HTA	08:00 - 09:00	Cons. Prog	12:00 - 13:00	Cons. Prog.	09:15 - 10:00	Cons. HTA		
	10:00-13:00	Cons.PF	09:00 - 12:00	Cons.DM			10:00 - 10:30	Cons. Aberta		
	13:00-14:00	Domicílios Preventivos	12:00 - 13:00	Cons. Aberta			10:30 - 12:30	Cons. HTA		
							12:30 - 13:00	Cons. Prog.	13:00 - 13:30	Cons. Aberta
SUB-TOTAL										
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
TARDE	14:00 - 15:00	Cons.Aberta	13:00 - 14:00	Cons. HTA	13:00 - 14:00	Cons. Aberta	13:00 - 13:30	Cons. Aberta	13:30 - 14:00	Reunião
	15:00 – 16:15	Cons. Prog.	14:00 - 15:00	Cons. Prog	14:00 - 15:00	Reunião	13:30 - 14:00	Cons. Prog.	14:00 - 17:00	Domicílios Curativos
					15:00 - 16:00	Cons. SI	14:00-16.15	Cons. SI	17:00 - 18:00	Cons. Aberta
					16:00 - 17:00	Cons.SM			18:00 - 20:00	Com. Prog.
				17:00 - 18:00	Cons. HTA/SA					
				18:00 - 19:00	Cons. Prog.					
SUB-TOTAL										
TOTAL	7		7		7		7		7	

**Horário Enf. Rui Cardeira:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ			08:00 – 08:10	Cons. Prog.			08:00 – 08:30	Cons. Prog.		
			08:10 – 09:10	Cons. PF			08:30 – 09:00	Cons. Aberta	09:00 – 09:30	Cons. aberta
			09:10 – 10:10	Cons. HTA			09:00 – 10:10	Cons. Prog.	09:30 – 10:40	Cons. Prog.
			10:10 – 12:10	Cons. SM			10:10 – 11:50	Cons. Diabetes	10:40 – 11:40	Cons. Prog. /
	13:00 – 13:30	Cons. Aberta	12:10 – 13:00	Cons. Aberta			11:50 – 12:30	Cons. Aberta		Dom. Preven.
	13:30 – 14:00	Cons. Prog.	13:00 – 13:40	Cons. Prog.	13:00 – 13:30	Cons. Aberta	12:30 – 13:30	Cons. Prog.	11:40 – 12:00	Cons. Diabetes
				13:30 – 14:00	Cons. Prog.			12:00 – 13:00	Cons. Prog.	
								13:00 – 13:30	Cons. Aberta	
SUB-TOTAL										
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
TARDE	14:00- 14:30	Cons. Prog.	13:40 – 14:20	Cons. SI	14:00 – 15:00	Reunião	13:30 – 14:00	Cons. Aberta	13:30 – 14:00	Reunião
	14:30 – 17:00	Domicílios	14:20 – 14:40	Cons. HTA	15:00 - 15:10	Cons. Aberta	14:00 – 15:00	Cons. Prog.	14:00 – 16:00	Cons. PF
		Curativos	14:40 – 15:00	Cons. Prog.	15:10 – 17:40	Cons. SI				
	17:00 – 18:00	Cons. Prog.			17:40 – 19:00	Cons. HTA				
	18:00 -1900	Cons. Aberta			19:00 – 19:40	Cons. Aberta				
	19:00 – 20:00	Cons. Prog			19:40 – 20:00	Cons. Prog.				
SUB-TOTAL										
TOTAL	7		7		7		7		7	

**Horário Enf. Sílvia Ferreira:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	08:00 - 08:30	Cons. Aberta	08:30 - 09:00	Cons. Aberta			08:00 - 08:40	Cons. Prog.	12:00 - 12:30	Cons. Aberta
	08:30 - 10:40	Cons. DM	09:00 - 10:40	Cons. Prog.			08:40 - 09:40	Cons. PF	12:30 - 13:00	Cons. Prog.
	10:40- 12:00	Cons. HTA	10:40 - 13:00	Cons. S.I.			09:40 - 10:20	Cons. S M		
	12:00-12:40	Cons. Prog.					10h20-11:20	Cons. PF		
							11:20-11:40	Cons. SM		
						11:40-12:00	Cons. S I			
						12:00-13:00	Cons. PF			
SUB-TOTAL										
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES

TARDE	12:40 - 14:00	Cons. DM	13h - 13h30	Cons. Aberta	13:00 - 13:30	Cons. Prog.	13:00 - 14:00	Cons. Aberta	13:00 - 13:30	Domicílios Preventivos
	14:00 - 14:40	Cons. HTA	13h30- 14H40	Cons. Prog.	13:30 - 14:00	Cons. Aberta	14:00 -15:00	Cons. Prog.	13:30 - 14:00	Reunião
	14:40 - 15:00	Cons. Aberta	14H40-15H30	Cons. HTA	14:00 -15:00	Reunião	15:00 -16:20	Domicílios Curativos	14:20 - 14:40	Cons. HTA
					15:00 -16:20	Cons. Aberta				
					16:20 - 16:40	Cons.HTA			15:30 - 16:20	Cons.Prog.
					16:40 - 17:00	Cons. S.I			16:20 - 17:20	Cons. Aberta
					17:00 - 18:40	Cons.HTA			17:20 - 19:00	Cons.Prog.
					18:40 - 20:00	Cons. Prog.				
SUB-TOTAL										
TOTAL	7		7		7		7		7	

### Horário Enf. Vanessa Rodrigues:

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	09:00 – 11:00	Cons. Prog.	08:00 – 8:10	Cons. Prog.	08:00 – 8:45	Cons. Prog.				
	11:00 – 12:10	Cons. Aberta	08:10 – 09:50	Cons. HTA	08:45 – 12:55	Cons. SI				
	12:10 – 13:10	Cons.HTA	09:50 – 10:50	Cons. SM	12:55 – 13:30	Cons. Aberta				
	13:10 – 13:30	Cons. Aberta	10:50 – 12:30	Cons. PF	13:30 – 14:00	Cons. Prog.	12:00 – 12:20	Cons. Aberta		
	13:30 – 14:00	Cons. Prog.	12:30 – 13:00	Cons. Prog.			12:20 – 13:40	Cons. Diabetes	13:00 – 13:30	Cons. Aberta
SUB-TOTAL										
TARDE			13:00 – 13:40	Cons. Aberta			13:40 – 14:00	Cons. Prog.	13:30 – 14:00	Cons. Prog.
	14:00- 14:40	Cons. Aberta			14:00 – 15:00	Reunião	14:00 – 14:40	Cons. Aberta	14:00 – 15:00	Domicílios Preventivos
	14:40 – 15:20	Com. Diabetes					14:40 – 16:40	Cons. HTA	15:00 – 17:00	Domicílios Curativos
	15:20 – 16:00	Cons. Prog					16:40 – 17:40	Cons. Prog.	17:00 – 17:30	Cons. Aberta
							17:40 – 18:20	Cons. Aberta	17:30 – 18:30	Cons. SI
SUB-TOTAL										
TOTAL	7		7		7		7		7	

Salvaguarda-se que os domicílios curativos serão efectuados por toda a equipa de Enfermagem em regime de rotação, diariamente, no período das 14 h às 17 h.

## **11 – SERVIÇO MÉDICO**

A Unidade de Saúde Familiar Anta disponibiliza as seguintes consultas médicas:

- a) Saúde de Adultos;
- b) Consulta de Hipertensão;
- c) Consulta de Diabetes;
- d) Consulta de Hipo coagulação;
- e) Saúde Infantil e Juvenil;
- f) Saúde da Mulher (Planeamento Familiar e Rastreio Oncológico de cancro da mama e colo uterino);
- g) Saúde Materna;
- g) Domicílios;
- h) Consulta Aberta para atendimento de situações não programadas, de doença aguda;
- i) Atendimento telefónico.

**Horário Dra. Paula Varandas:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ					08,00-09,00	CA	08,00-09,00	CP/SA	08,00-09,00	CA
	10,00-12,00	CA			09,00-09,40	CP/PRUT	09,00-10,00	CA	09,00-12,00	CP-GR/DIAB
	12,00-12,20	AANP			09,40-10,00	AANP	10,00-13,00	CP-GV/SI	12,00-12,40	CP-GR/HTA
	12,20-13,00	CP/PRUT			10,00-11,40	CP/SA				
	13,00-14,00	CP/SA			11,40-12,20	CP-GR/HTA			12,40-13,00	CP/PRUT
					12,20-13,00	CP/SA			13,00-13,30	AANP
								13,30-14,00	REUNIÃO	
SUB-TOTAL	4 H				5 H		5 H		6 H	
TARDE	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
	15,00-15,05	AANP	15,00-16,00	CP/SA	13,40-14,00	AANP	13,30-13,40	AANP		
	15,05-15,20	CA	16,00-17,00	CP/PRUT	14,00-15,00	REUNIÃO	13,40-14,20	CP/SA		
	15,20-17,00	CP-GV/PF/RO	17,00-18,00	CP-GR/HTA	15,00-16,00	CA	14,20-16,00	CP-GR/HTA		
	17,00-18,00	CP-GV/SM	18,00-20,00	CA	16,00-17,40	CP/SA	16,00-16,40	CP/PRUT		
	18,00-20,00	CP/SA					16,40-17,25	CA		
						17,25-17,30	AANP			
SUB-TOTAL	5 H		5 H		3 H		4 H			
TOTAL	9 H		5 H		8,00 H		9 H		6 H	

**Horário Dra. Ana Lúcia Meirinho:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	8,00-8:40	CP-PRUT	8,00-8,30	CA			10,30-12:10	CP-GR-DIAB		
	8:40-9:00	CP-SA	8:30-9,30	CP-GR-PF	12,00-12:20	CP-PRUT	12,10-12,40	CA		
	9:00-10:30	CA	9:30-11:30	CP-GR-HTA	12,20-13:00	CP-SA	12,40-13,20	CP-SA		
	10:30-12:30	CP-SA	11:30-12:30	CP-GR-SM	13:00-13:30	CA	13,20-14,00	CP-PRUT		
	12,30- 13,00	CA	12,30-13:00	CA			14,00-14,30	AANP		
SUB-TOTAL	5H		5H		1,30H		4H			
TARDE			13,30-14,00	AANP	14,00-15,00	REUNIÃO			12,00-12,20	CP-GR-DIAB
			14,00-14:40	CP-GR-SI	15,00-16,00	CA			12:20-12:40	CP-SA
			14:40-15:00	CP-GR-HTA	16,00-18,00	CP-GR-SI	15,00-17,00	CP-SA	12,40-13,00	CA
			15,00-15:40	CP-PRUT	18,00-19,20	CP-GR-HTA	17,00-18,00	CP-SA/CA	13,00-14,00	REUNIÃO
			15:40-16:00	CP-SA	19:20-19:40	CP-PRUT	18,00-20,00	CA	14,00-16:00	CP-GR-PF
			16:00-16:30	CA	19:40-20:00	CP-SA			16:00-16:20	CP-SA
									16:20-17:00	CP-PRUT
									17:00-18,00	CA
SUB-TOTAL			3H		6H		5H			6H
TOTAL	5H		8H		7,30H		9H			6H

**Horário Dra. Isabel Brêda:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ			8:00-8:30	AANP			08:00-09:00	CP-SA		
			08:30-09:00	CA			09:00-10:00	CA	10:00-10:30	AANP
	11:00-11:15	AANP	09:00-09:20	CP/SA	9:30-11:30	CP-GV/PF/RO	10:00-10:40	CP-PRUT	10:30-11:00	CA
	11:15-12:00	CA	09:20-13:00	CP-GR/DM	11:30-12:10	CP-PRUT	10:40-12:00	CP-SA	11:00-13:00	CP-GR/HTA
	12:00-14:00	CP-GR/HTA			12:10-12:25	CA			13:00-13:30	CA
					12:25-12:30	AANP			13:30-14:00	REUNIÃO
SUB-TOTAL	3 H		5 H		3 H		4 H		4 H	
TARDE					14:00-15:00	REUNIÃO	13:00-14:00	CP-GV/SM		
	15:00-16:00	CA	14:00-14:40	CP-PRUT	15:00-15:20	CP/SA	14:00-15:00	CP-SA		
	16:00-18:00	CP-GV/ SI	14:40-16:00	CP-SA	15:20-16:20	CP-GR/HTA	15:00-15:30	CA	15:00-15:40	CP-PRUT
	18:00-18:40	CP-PRUT	16:00-17:00	CA	16:20-17:00	CP-SA	15:30-16:00	AANP	15:40-16:00	CP- SA
	18:40-20:00	CP/SA			17:00-18:00	CP-SA/CA			16:00-17:00	CA
					18:00-20:00	CA				
SUB-TOTAL	5H		3 H		6 H		3 H		2H	
TOTAL	8 H		8 H		9 H		7 H		6 H	

**Horário Dra. Helena Milheiro:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ			8.15-8.30	CA	8.15-8.45	CA			8.00-9.00	CP-SA
			8.30-10.10	CP-GR-HTA	8.45-9.05	CP-PRUT			9.00-10.15	CA
	11,00-12,30	CA	10,10-11,10	CP-GR-SM	9.05-12.45	CP-GR-SI			10.15-11.15	CP-PRUT
	12,30-13,30	CP-GR-HTA	11,10-12,30	CP-GR-	12.45-13.05	CP-SA	12.30-13.50	DM	11.15-12.55	CP-SA
	13,30-14,10	CP-PRUT	12,30-12,45	PF/RO	13.05-13.20	CA	13.50-14.20	CA	12.55-13.10	CA
			12,45-13,00	CA	13.20-13.30	AANP			13.10-13.30	AANP
			AANP					13.30-14.00	REUNIAO	
SUB-TOTAL	3.10		4.45		5.15		1.50			6
TARDE			13.30-14.00	CA	14.00-15.00	REUNIAO	15.00-16.20	CP-GR-HTA		
	14.40-15.00	AANP	14.00-15.00	CP-GR-DM	15.00-15.30	CA	16.20-16.30	AANP		
	15.00-15.40	CP-GR-DM	15.00-16.00	CP-PRUT			16.30-17.30	CP-SA/CA		
	15.40-16.40	CA	16.00-16.15	CA			17.30-19.30	CA		
	16.40-19.00	CP-SA	16.15-16.25	AANP						
	19.00-19.20	CP-PRUT								
19.20-20.00	CP-SA									
SUB-TOTAL	5.20		2,55		1.30		4.30			
TOTAL	8.30		7.40		6.45		6.20			6

**Horário Dra. Antonieta Barbosa:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA		
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	
MANHÃ	08:00/09:00	CA					08:00/09:00	CA	08:00/09:00	CP/PU	
	09:00/11:00	CP/GR	11:00/13:00	CP/GV			09:00/10:20	CP/GV/PF/RO	09:00/10:00	CA	
		DM		SI			10:20/10:40	CP/GV/SM	10:00/12:00	CP / SA	
	11:00/12:00	CP/GR	13:00/13:30	CA			10:40/12:00	CP/GV/PF/RO		12:00/12:30	CA
		HTA		CA			12:00/12:40	CP/GV/SM	12:30/13:00	AANP	
	12:00/12:15	CA	13:30/14:00	AANP							
SUB-TOTAL	04:15H		03:00H						5:00H		05:00H
TARDE	13:00/14:00	CP/GR	15:00/15:40	CP/GR	14:00/15:00	REUNIÃO/AANP	13:30/14:00	AANP	13:30/14:00	REUNIÃO/AANP	
		DM		HTA	15:00/16:00	CA	14:00/14:30	CA	14:00/14:40	CP / SA	
	14:00/15:00	CP/GR	15:40/16:00	CP/SA	16:00/16:40	CP/PU	14:30/14:50	CP/PU	14:40/15:00	CP/GR/HTA	
		HTA		CP/PU	16:40/17:00	CP/GR/HTA			15:00/15:30	CA	
	15:00/15:20	CP/PU	17:00/18:00	CP/SA	17:00/17:20	CP/GV/SI	14:50/16:30	CP/SA			
	15:20/17:00	CP/SA		CA	17:20/19:00	CP/GR/HTA					
17:00/17:45	CA	18:00/20:00	CA	19:00/20:00	CP/SA						
SUB-TOTAL	04:45H		05:00H		06:00H		03:00H		02:00H		
TOTAL	09:00H		08:00H		06:00H		08:00H		07:00H		

**Horário Dra. Rosa Maria Cruz:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	08,00-09,00	CA					08,00-09,00	CA	08,00-08,40	CP/PRUT
	09,00-09,20	CP/PRUT	09,00-12,00	CP/GR/DM			09,00-09,20	CP/SA	08,40-12,00	CP/SA
	09,20-10,00	CP/GR/HTA			10,30-11,30	CA	9,20-13,00	CP-GR/HTA	12,00-12,30	CA
	10,00-13,00	CP-GV/PF/RO	12,00-13,00	CA	11,30-12,30	CP/PRUT				
	13,00-13,30	AANP	13,00-14,00	CP/GR/DM/HTA	12,30-13,00	CA				
SUB-TOTAL	5,30 H		5 H		2,30 H		5 H		4,30 H	
TARDE			16,00-16,30	AANP	14,00-15,00	REUNIÃO	14,00-16,00	CP-GV/SI	13,30-14,00	REUNIÃO
			16,30-17,00	CA	15,00-16,00	CP-GV/SI	16,00-17,00	CP/PRUT	14,00-15,00	CA
			17,00-17,20	CP/PRUT	16,00-17,00	CP-GR/SM	17,00-17,30	CA	15,00-16,00	CP/SA
			17,20-20,00	CP/SA	17,00-18,00	CP/GR/HTA/CA	17,30-18,00	AANP		
					18,00-20,00	CA				
SUB-TOTAL	0 H		4 H		6 H		4 H		2,30H	
TOTAL	5,30 H		9,00 H		8,30 H		9,00H		7,00H	



**Horário Dra. Sílvia Ribeiro:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	10:00-11:00	CP-GR-SI	8:00-9:00	CP-SA	8:00-9:00	CA	12:00-13:00	CA	8:00-9:00	CA
	11:00-11:30	CA	9:00-10:00	CA	9:00-09:40	CP-PRUT	13:00-13:40	CP-PRUT	9:00-11:00	CP-GR-HTA
	11:30-13:10	CP-GR-SI	10:00-10:40	CP-PRUT	09:40-12:40	CP-GR-DIAB	13:40-14:00	CP-SA	11:00-12:00	CP-GR-SM
	13:10-13:50	CP-PRUT	10:40-12:00	CP-SA	12:40-13:00	CP-GR-HIPO			12:00-12:40	CP-PRUT
	13:50-14:00	AANP							12:40-13:00	CP-SA
									13:00-13:30	AANP
									13.30-14:00	REUNIAO
SUB-TOTAL	4H		4H		5H		2H		6H	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
TARDE	15:00-17:00	CP-SA	13:00-13:30	CA	14:00-15:00	REUNIAO	15:00-16:00	CA		
	17:00-18:00	CP-SA/CA	13:30-14:00	CP-GR-HTA	15:00-16:00	CA	16:00-18:00	CP-GR-PF/RO		
	18:00-20:00	CA	14:00-15:00	CP-GR-HTA			18:00-18:40	CP-GR-HTA		
							18:40-20:00	CP-SA		
SUB-TOTAL	5H		2H		2H		5H			
TOTAL	9H		6H		7H		7H		6H	

**12 – DESCRIÇÃO DO ESPAÇO**

A USF Anta dispõe dos seguintes espaços físicos e funcionais para os seus utentes:

- Balcão principal/Recepção (piso 0) – junto da entrada. Onde é realizado o atendimento administrativo.
- Sala de espera geral (piso 0) – usada pelos utentes que aguardam chamada para as consultas de enfermagem e para as consultas médicas.
- Serviço de enfermagem (piso 0) – gabinete de apoio ao hipertenso e à consulta multidisciplinar de diabetes, sala de vacinação e injetáveis, salas de tratamentos.
- Consultórios médicos (piso 0 e piso -1).
- Sala de espera (piso -1) – destinada aos utentes que aguardam as consultas realizadas no piso -1

- Gabinetes de enfermagem (piso -1) – consulta de enfermagem de Saúde Infantil e Juvenil, e Saúde da Mulher (vigilância da gravidez, Planeamento Familiar, vigilância oncológica).
- Consultório médico
- Consultório de Planeamento Familiar/vigilância oncológica e Saúde Materna (piso - 1).
- Consultório de Saúde Infantil/Juvenil (piso -1).

### 13 – ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO PRESENCIAL

O atendimento administrativo desenrola-se entre as 8 e as 20 horas, sendo efectuado por ordem de chegada (sistema de senhas).

#### Horário Secretária Cristina Belinha:

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	08:00 13:00		12:00 14:30		08:00 13:00		11:00 14:00		08:00 12:30	
SUB-TOTAL	5		2,30		5		3		4,30	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
TARDE	14:00 16:00		15:30 20:00		14:00 16:00		15:00 19:00		13:30 16:00	
SUB-TOTAL	2		4,30		2		4		2,30	
TOTAL	7 H		7 H		7 H		7 H		7 H	

**Horário Secretária Dorinda Silva:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	08:00 12:30		10:00 12:30		08:00 12:30		08:00 12:30		08:00 12:00	
SUB-TOTAL	4,30		2,30		4,30		4,30		4	
TARDE	14:30 17:00		14:30 19:00		14:00 16:30		14:00 16:30		13:30 16:30	
SUB-TOTAL	2,30		4,30		2,30		2,30		3	
TOTAL	7H		7H		7H		7H		7H	

**Horário Secretária Palmira Pinto:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ			08.00 13:00		11:00 13:00		08:00 13:00		09:00 14:00	
SUB-TOTAL			5		2		5		5	
TARDE	12:00 15:00  16:00 20:00		15:00 17:00		14:00 19:00		14:00 16:00		15:00 17:00	
SUB-TOTAL	7		2		5		2		2	
TOTAL	7H		7H		7H		7H		7H	

**Horário Secretária Raquel Neto:**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ			09:00 15:30		09:00 15:30					
SUB-TOTAL										
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
TARDE	12:30 19:00						13:30 20:00		11:30 18:00	
SUB-TOTAL										
TOTAL	6,30H		6,30H		6,30H		6,30H		6,30H	

**Horário Secretária Susana Almeida**

	2ª FEIRA		3ª FEIRA		4ª FEIRA		5ª FEIRA		6ª FEIRA	
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
MANHÃ	09:30 16:00		08:00 14:30				9:30 16:00			
SUB-TOTAL										
	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES	HORÁRIO	ATIVIDADES
TARDE					13:30 20:00				13:30 20:00	
SUB-TOTAL										
TOTAL	6,30H		6,30H		6,30H		6,30H		6,30H	

OS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DISPONÍVEIS SÃO OS SEGUINTE:

- 1 – Apoio à actividade assistencial da miniequipa;
- 2 – Atendimento e encaminhamento de utentes;
- 3 – Prestação de informações, marcação e desmarcação de consultas;
- 4 - Inscrição de novos utentes;
- 5 – Alteração dos dados pessoais dos Utentes;
- 6 – Validação administrativa de documentos emitidos por médicos;
- 7 – Pedido de renovação do receituário crónico e outros procedimentos;
- 8 – Pagamento de taxas moderadoras.

OS ADMINISTRATIVOS ENCONTRAM-SE AINDA DISPONÍVEIS PARA FORNECER INFORMAÇÃO SOBRE:

- 1 – Serviços de saúde disponíveis na USF Anta;
- 2 - Recursos de saúde disponíveis na comunidade, nomeadamente para realização de exames complementares de diagnóstico;
- 3 – Procedimentos necessários para agendar consultas hospitalares ou noutras instituições prestadoras de cuidados de saúde.

#### **14 – ATENDIMENTO TELEFÓNICO**

Na USF Anta as chamadas telefónicas são atendidas com rapidez e profissionalismo.

Antes de telefonar, o utente deve ter o seu cartão de utente, pois os dados lá existentes ser-lhe-ão perguntados pelo profissional.

Para garantir uma maior disponibilidade no atendimento telefónico, temos preferencialmente os seguintes períodos:

**- Enfermagem:**

Das 08.15h às 19.45h

**- Médico:**

Das 08.15h às 19.45h

**-Secretariado Clínico**

Das 08.00h às 20h

## 15 – CIRCUITO DO UTENTE

Entende-se como *Circuito do Utente*, o conjunto de procedimentos que o Utente deve realizar para ter acesso aos serviços de saúde prestados pela USF Anta.

Os fluxogramas encontram-se expostos na entrada da USF.

### AGENDAMENTO:

A maioria dos serviços de saúde carece de agendamento prévio, que pode ser efectuado presencial ou telefonicamente. O agendamento permite ao Utente marcar uma consulta e conseqüentemente, ser informado acerca da **data e hora da realização da mesma**.

### CONFIRMAÇÃO DA PRESENÇA:

O utente deverá chegar á USF Anta cerca de 15 minutos antes da hora marcada, para poder confirmar atempadamente a sua presença na **recepção**.

**No caso das consultas de vigilância que englobam também uma consulta prévia da enfermagem (Saúde Infantil; Saúde Materna, Diabetes; Hipertensão; Rastreo Oncológico/Planeamento Familiar), o utente deverá chegar com antecedência de cerca de 30 min, pois a consulta da enfermagem é iniciada 20 min antes da consulta médica agendada.**

Não será necessária nem útil a chegada com maior antecedência. No entanto, sempre que um utente chegue atrasado mais do que 10 min à USF Anta, poderão o médico ou enfermeiro recusar a realização da consulta.

### SALA DE ESPERA:

Após a confirmação da presença deverá aguardar na sala de espera indicada pelo secretariado clínico.

### SERVIÇO DE SAÚDE:

O utente será chamado pelo técnico de saúde para a realização da consulta agendada.

Os utentes serão chamados por ordem da hora da marcação ou da urgência da situação clínica.

### VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS E EVENTUAL AGENDAMENTO DO SERVIÇO SEGUINTE:

Após a realização da consulta, o utente poderá ter de dirigir-se à secretaria/recepção para validar os documentos emitidos e, eventualmente agendar uma nova consulta.

#### OUTRAS RECOMENDAÇÕES:

Quando por qualquer motivo um utente decide não realizar uma consulta que se encontra agendada, tem o dever de, antecipadamente (pelo menos 48h antes) anular o agendamento da mesma.

#### **16 – CONSULTAS DE ENFERMAGEM**

Os Enfermeiros da USF Anta efetuam consultas de enfermagem preferencialmente com marcação prévia para o respectivo Enfermeiro de Família.

#### SERVIÇOS DISPONÍVEIS MEDIANTE PRESCRIÇÃO MÉDICA OU DE ENFERMAGEM:

- 1 – Tratamento de feridas;
- 2 – Administração de terapêutica;
- 3 – Administração de vacinas do PNV e extra PNV desde que o utente seja detentor de prescrição médica;
- 4 – Consultas a utentes ostomizados

#### **17 – CONSULTA DE SAÚDE INFANTIL E JUVENIL**

As consultas de Saúde Infantil e Juvenil servem para efetuar a avaliação do desenvolvimento global (físico e psicológico) das crianças e dos adolescentes.

O seu Enfermeiro e o seu Médico de Família fazem esse acompanhamento a partir da idade de recém-nascido, pretendendo apoiar os pais e a criança na prevenção da doença e na promoção da saúde. Neste sentido, recomendamos que estas consultas sejam presenciadas pelo pai e/ou pela mãe.

A primeira consulta de enfermagem de Saúde infantil poderá ser realizada na USF ou no domicílio do utente, desde que resida a uma distância não superior a 4 Km da USF. Nesta consulta é realizado o diagnóstico precoce (teste do pezinho), programadas as próximas consultas e vacinas e são realizados os ensinamentos necessários.

De acordo com o programa de vigilância proposto pela Direção Geral da Saúde, estas consultas devem realizar-se nas seguintes idades: primeiros 28 dias de vida; 1 mês; 2 meses; 4 meses; 6 meses; 9 meses; 12 meses; 15 meses; 18 meses; 24 meses; 3 anos; 4 anos; 5 anos; entre os 6 e os 7 anos; 8 anos; 10 anos; entre os 11 e os 13 anos; entre os 15 e os 18 anos.

É muito importante que se faça sempre acompanhar do **boletim de saúde infantil e juvenil**, assim como do **boletim de vacinação**.

Estas consultas são constituídas por uma observação de enfermagem e por uma observação médica, que se complementam.

As crianças com necessidade de realização de vacinas serão vacinadas nesta consulta.

## **18 – CONSULTA DE SAÚDE MATERNA – GRÁVIDAS**

As consultas de Saúde Materna têm como objectivo acompanhar a mulher grávida, de forma a garantir o seu bem-estar e o do seu filho.

A vigilância de uma gravidez tem início antes do início da própria gravidez, numa consulta designada por “consulta pré-concepcional”.

A primeira consulta de gravidez deve ocorrer tão precocemente quanto possível. Se está ou julga estar grávida, telefone para agendar a sua primeira consulta de vigilância de gravidez, fazendo referência ao facto de estar grávida para que o Secretariado Clínico possa atribuir a esse agendamento a prioridade necessária.

Cada consulta de vigilância de gravidez possui uma componente realizada pelo Enfermeiro e outra realizada pelo Médico, que se complementam.

As consultas de vigilância da gravidez deverão ser realizadas mensalmente até às 36 semanas e quinzenalmente daí para a frente. As mulheres grávidas podem e devem fazer acompanhar-se pelos respectivos companheiros ou cônjuges.

As grávidas inscritas na USF que sejam ORH- deverão ter uma consulta médica entre as 22 e as 26 semanas para se proceder à requisição da imunoglobulina anti D, e programada a consulta de enfermagem para as 28 semanas para se proceder à sua administração.

Deve trazer sempre o **boletim de saúde da grávida** e o **boletim de planeamento familiar**.

A vigilância de uma gravidez termina com a “consulta de revisão do puerpério”, que deve ter lugar até às 6 semanas após o nascimento do bebé.



## **19 – CONSULTA DE PLANEAMENTO FAMILIAR**

As consultas programadas de Planeamento Familiar servem para realizar o aconselhamento sobre contraceção (evitar a gravidez) e para esclarecimento de dúvidas relacionadas com a sexualidade. Destinam-se a mulheres em idade reprodutiva e aos respetivos companheiros (namorados ou cônjuges), que podem e devem estar nestas consultas.

Idealmente, a primeira consulta de planeamento familiar deverá ser realizada antes do início da vida sexual, permitindo atempadamente a escolha do método anticoncepcional mais adequado para cada utente.

A entrega do contraceptivo oral e/ou preservativos é feita nesta consulta pelo enfermeiro de família.

Nas situações em que não haja consulta médica agendada a utente deve agendar uma consulta para o respectivo enfermeiro de família.

No caso em que o método contraceptivo for DIU/DIUL/Implante contraceptivo é necessária uma consulta multiprofissional com o médico e enfermeiro de família que verificarão a data da última citologia e procederão à marcação da colocação do dispositivo.

Cada consulta de planeamento familiar possui uma componente realizada pelo Enfermeiro e outra realizada pelo Médico, que se complementam.

## **20 – CONSULTA DE RASTREIO ONCOLÓGICO**

As consultas programadas de Rastreio Oncológico têm como principais objetivos a realização dos rastreios dos cancros da mama e do colo do útero, o acompanhamento dos problemas relacionados com a menopausa. Cada consulta de rastreio oncológico possui uma componente realizada pelo enfermeiro e outra realizada pelo médico, que se complementam.

Os outros rastreios oncológicos poderão ser efetuados nesta consulta ou no contexto da consulta de saúde de adultos.

## **21 – CONSULTAS DE DIABETES E HIPERTENSÃO**

As consultas programadas de Diabetes e de Hipertensão servem para garantir a vigilância e o controlo destas doenças, melhorar a qualidade de vida do Diabético e do Hipertenso e evitar as complicações cardiovasculares tardias.

Estas consultas são multidisciplinares (Enfermeiro/Médico), tendo sempre em vista a acção educativa do doente diabético e hipertenso (hábitos de vida e autocontrolo) e o rastreio do Pé Diabético no caso do doente diabético.

A consulta de diabetes deve ser no mínimo semestral e a hipertensão semestral.

Sempre que necessário os enfermeiros realizam o ensino sobre a utilização do glucómetro (medidor do açúcar no sangue).

## **22 – CONSULTA PROGRAMADA DE SAÚDE DE ADULTOS**

Esta consulta destina-se a utentes com idade igual ou superior a 19 anos numa das seguintes situações:

- 1 – Utente saudável que pretende fazer um exame global de saúde;
- 2 – Utente com doença crónica necessitando de reavaliação.

Estas consultas poderão ser agendadas:

- 1 – Por Iniciativa do Utente – quando o utente julga necessitar de uma nova consulta ou antecipar outra previamente agendada;
- 2 – Por Iniciativa do Médico – se tem problemas de saúde crónicos ou exames pedidos e ainda não mostrados, o seu médico, no final de cada consulta, dar-lhe-á um documento autorizando a marcação de uma nova consulta ou agendará ele próprio uma nova consulta.

## **23 – CONSULTA ABERTA**

Parte do horário dos Médicos/Enfermeiros encontra-se especialmente reservada para utentes com situações que necessitam de uma consulta médica/enfermagem no próprio dia. Essas consultas serão realizadas preferencialmente pelo médico/enfermeiro de família do utente, e na ausência ou impossibilidade de atendimento por este, serão realizadas por outro médico/enfermeiro em regime de intersubstituição.

A **consulta aberta** serve para atender pessoas de todas as idades que se encontrem nas seguintes condições:

- 1) Sempre que tenha uma doença nova, ou agudização de doença crónica, causadoras de sofrimento ou preocupação e relativamente às quais julgue necessitar, para o respetivo tratamento/controle, de ajuda médica/enfermagem no próprio dia;
- 2) Sempre que esteja a faltar ao trabalho por doença aguda e necessite de documento/atestado médico justificativo da incapacidade.

Ficaram também definidas as situações que, embora pareçam constituir uma urgência para os utentes, **não constituem critério para agendamento de consulta aberta**:

- 1 – Mostrar exames complementares de diagnóstico solicitados pelos médicos da USF Anta;
- 2 – Mostrar exames complementares de diagnóstico solicitados por outros médicos;
- 3 – Mostrar relatórios e notas de alta emitidos por médicos;
- 4 – Pedido de credenciais para exames complementares de diagnóstico;
- 5 – Pedidos de atestados e declarações (com exceção dos de incapacidade para o trabalho no contexto de doença aguda, cuja necessidade é critério para agendamento de consulta aberta).
- 6 – Renovação de receituário.
- 7 – Vacinação e levantamento de anticoncecionais.

Quando o utente marcar uma **consulta aberta**, será informado da hora de consulta. Desta forma poderá ausentar-se e voltar 20 minutos antes da hora marcada.

A **consulta aberta** poderá ser marcada presencialmente ou por telefone.

## 24 – VISITAS DOMICILIÁRIAS

### DOMICÍLIOS DE ENFERMAGEM:

Os Enfermeiros da USF Anta prestam cuidados de enfermagem no domicílio a utentes acamados ou dependentes de terceiros para a realização de atividades de vida diária, impossibilitados de se deslocar à USF Anta.

Os utentes ou familiares que estejam nestas condições e pensam necessitar deste tipo de cuidados deverão contactar telefonicamente o seu Enfermeiro de Família.

Os enfermeiros da USF Anta realizam também domicílios aos recém nascidos até aos 15 dias de vida, e às puérperas até aos 60 dias após o parto.

Trata-se de um serviço prestado a utentes residentes na área de abrangência da USF Anta.

Uma vez que a visita domiciliária de enfermagem está dependente de viatura externa à USF, poderá não ser possível dar resposta no próprio dia do pedido

#### DOMICÍLIOS MÉDICOS:

Todos os Médicos de Família realizam visitas domiciliárias a utentes acamados ou dependentes da sua lista, nomeadamente aos impossibilitados de se deslocar à USF Anta.

Estes domicílios podem ser feitos de forma programada, existindo para tal um horário específico para cada médico, ou de forma urgente, mediante critérios de urgência avaliados caso a caso pelo respectivo Médico de Família, ou por quem estiver em intersubstituição.

Trata-se de um serviço prestado a utentes residentes na área de abrangência da USF Anta.

Após a receção do pedido de domicílio os profissionais tem 24 horas para dar resposta.

## 25 – PEDIDO DE RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO CRÓNICO E OUTROS PROCEDIMENTOS

Descreve-se nesta secção o conjunto de procedimentos que tradicionalmente só podem ser feitos no interior de uma consulta médica e de enfermagem e que passam também a poder ser requisitados junto do **balcão principal** – secretariado clínico.

Os utentes poderão assim solicitar ao serviço administrativo os seguintes pedidos:

- 1 – Renovação de receituário crónico - os pedidos de renovação de receituário e de outros documentos devem ser feitos pelo utente ou seu representante junto do balcão de atendimento administrativo e levantados após o prazo de 72 horas. Os pedidos de **renovação de prescrição de medicação prolongada** deverão ser feitos tendo como suporte o Guia de Medicação Prolongada emitido pelo Médico de Família durante a consulta. Caso tal não se verifique, há a possibilidade de recurso a registos informáticos em histórico que permitem avaliar a correção dos pedidos efetuados. O médico não deverá sentir-se “obrigado” a satisfazer pedidos de receitas de fármacos que não constem dos registos informáticos do utente em questão.

2 - 2ª Via do Boletim de Vacinas - os pedidos de 2ª via do Boletim de Vacinas devem ser feitos pelo utente ou seu representante junto do balcão de atendimento administrativo, entregando, de seguida, o Boletim ao seu Enfermeiro de Família. Este deverá ser levantado após o prazo de dois dias úteis.

3 – Renovação de guia de transporte – Carece de autorização médica, por escrito.

4 – Declaração para prática de atividade física em ginásio ou piscina – Esta declaração apenas será emitida sem necessidade de vinda à consulta se o utente não faltou à última consulta de vigilância combinada entre este e o seu Médico de Família. Não carece de autorização por escrito, mas a emissão da declaração fica condicionada ao facto de a “vigilância de saúde” estar ou não em dia.

5 – Declaração para poder frequentar estabelecimento escolar – Esta declaração apenas será emitida sem necessidade de vinda á consulta se o Utente não faltou à última consulta de vigilância combinada entre ele e o seu Médico de Família. Não carece de autorização por escrito, mas a emissão da declaração fica condicionada ao facto de a “vigilância de saúde” estar ou não em dia.

#### LEVANTAMENTO:

O levantamento do receituário ou outros documentos requisitados por esta via deve ser efetuado na receção, 72 horas após o pedido.

Os documentos que não tenham sido levantados até 3 semanas após o pedido serão eliminados.

#### HORÁRIO:

O pedido e o levantamento do receituário podem ser feitos no seguinte horário:

2ª a 6ª feira das 8:00 às 20:00.

### **26 – INCAPACIDADE PARA O TRABALHO (BAIXAS)**

Um utente que necessite de atestado médico ou baixa para apresentar no local de trabalho, deverá solicitar uma consulta médica na USF Anta no primeiro dia de doença, informando sempre o administrativo que está a faltar ao trabalho.

Os médicos da USF Anta não justificarão faltas referentes a dias passados, a não ser que a situação clínica o justifique sem qualquer dúvida ou se existir declaração de incapacidade para o trabalho emitida por outro médico.

## **27 – EXAMES/ADMINISTRAÇÃO TERAPÊUTICA SOLICITADOS POR OUTROS MÉDICOS**

Os médicos da USF Anta não transcrevem requisições de exames emitidos por outros médicos de clínicas, hospitais ou consultórios particulares.

Um utente que pretenda consultar um médico particular sem o conhecimento e consentimento do seu Médico de Família, deve ter em atenção que deverá assumir o pagamento integral dos exames complementares de diagnóstico que venham a ser solicitados.

Os enfermeiros da USF Anta apenas administram terapêuticas prescritas pelos médicos de fora da USF desde que o utente apresente a respetiva Guia de Tratamento.

## **28 – SERVIÇOS PRESTADOS SUJEITOS A PARECERES TÉCNICOS ADICIONAIS**

Os médicos da família da USF Anta poderão considerar a necessidade de informação clínica adicional para a emissão dos atestados seguintes:

- 1 – Atestados para Carta de Condução;
- 2 – Atestados para a prática de mergulho e pesca submarina;
- 3 – Atestados para a prática de desportos náuticos;
- 4 – Atestados para uso e porte de arma.

## **29 – SERVIÇOS NÃO PRESTADOS**

Não serão emitidos pelos médicos de família da USF Anta os documentos seguintes:

- 1 – Atestados para desportos federados de alta competição;
- 2 – Preenchimento de formulários clínicos de outras entidades;
- 3 - Requisição de exames auxiliares de diagnóstico a pedido de outras entidades (incluindo hospitais do SNS).

## **30 – SUGESTÕES E OPINIÕES**

Na sala de espera existe uma caixa azul destinada a receber sugestões e opiniões que os utentes entendam pertinentes.

A colaboração dos utentes é muito importante. Pretendemos apostar de uma forma contínua na Humanização e Qualidade da USF Anta.

A Coordenadora da USF Anta,  
Aprovada em CG de 04/05/2018