

# Guia de Acolhimento do Utente

Data da Aprovação: 14/04/2023

Data de Revisão: 14/04/2025

A Unidade de Saúde Familiar Nova Salus (USF) é uma Unidade de Prestação de Cuidados de Saúde Primários com autonomia funcional que está integrada no Agrupamento de Centros de Saúde Grande Porto VII - Gaia.

Sempre que se dirigir à USF, deverá ser portador do Cartão de cidadão (ou cartão de utente). Deverá manter atualizada a sua morada, o contacto telefónico e o email.

### A Equipa:

Médicos	Enfermeiros	Sec. Clínicos
Carla Aragão	Luz Silva	Anabela Pereira Carla Martins Cristina Gomes Fátima Santos Francelina Cabral Vítor Reis
Diana Lima Martins	Maria José Topa	
José Luís Fernandes	Ana Mafalda Nunes	
Lígia Trindade	João Azevedo	
Maria Filomena Sá	Liliana Marques	
Maria Goretti Silva	Jorge Vale Lima	
Marta Tavares	Vera Moura	
Patrícia Marques	Ester Preto	

**Nome do seu Médico de Família:** \_\_\_\_\_

**Nome do seu Enfermeiro de Família:** \_\_\_\_\_

**Morada:** R. Bartolomeu Dias, nº 316, 1º  
4400-043 Vila Nova de Gaia

**Telefone:** 220 022 555

**Correio eletrónico:** [usf.novasalus@arsnorte.min-saude.pt](mailto:usf.novasalus@arsnorte.min-saude.pt)

**Site:** [www.usfnovasalus.pt](http://www.usfnovasalus.pt)

**Horário de Funcionamento:** Todos os dias úteis das 8 às 20 horas

**Horário de Atendimento:** Todos os dias úteis das 8 às 19:45 horas

## **CUIDADOS DE SAÚDE PRESTADOS**

### **Consulta programada**

#### **Consulta Médica**

Com marcação prévia.

Por iniciativa do utente, do cuidador, do médico ou do enfermeiro;

Tipos de consulta:

- Saúde de Adultos
- Saúde Materna
- Planeamento Familiar
- Saúde Infantil e Juvenil
- Consulta de Diabetes
- Consulta de Hipertensão
- Rastreio Oncológico

#### **Consulta de Enfermagem**

Com marcação prévia

Tipos de consulta/ato:

- Saúde de Adultos
- Saúde Materna
- Planeamento Familiar
- Saúde Infantil e Juvenil
- Consulta de Diabetes
- Consulta de Hipertensão
- Vacinação (deve acompanhar-se sempre do Boletim de Vacinas)
- Injetáveis e tratamentos (deve acompanhar-se sempre da Guia de Tratamento)

#### **Consulta domiciliária Médica/Enfermagem**

- Em situações clinicamente justificáveis
- Residentes na área de intervenção do ACES. Residentes fora desta área serão orientados para a sua área de residência.

## Consulta não programada

### Consulta aberta Médica/Enfermagem

- Se necessita de aconselhamento por motivos de doença aguda, deve contactar a linha SNS24 808 24 24 24.
- Para atendimento de situações agudas (se o médico/enfermeiro considerar que o motivo justifica atendimento no próprio dia) são agendadas presencialmente.

Existem situações que, embora possam parecer urgentes para os utentes, podem **NÃO** ser motivos para consulta aberta:

#### a) Médica

- Mostrar exames solicitados pelos médicos da USF, sem carácter de urgência;
- Mostrar exames solicitados por médicos não pertencentes à USF
- Solicitar credenciais para realizar exames;
- Solicitar atestados e declarações (exceto certificados de incapacidade para o trabalho no contexto de doença aguda);
- Solicitar renovação de medicação.

#### b) Enfermagem

- Registo, no Boletim Individual, de vacinas anteriormente administradas;
- Emissão de 2ª via de Boletim Individual;
- Administração de vacinas extra Programa Nacional de Vacinação sem marcação prévia;
- Dificuldades com a máquina de pesquisa de glicemia capilar (exceto utentes medicados com insulina);
- Administração de medicação de toma semanal ou mensal;
- Avaliação da tensão arterial sem prescrição.

## Marcação de Consultas

- Presencialmente;
- Por telefone;
- Por correio eletrónico ([usf.novasalus@arsnorte.min-saude.pt](mailto:usf.novasalus@arsnorte.min-saude.pt));
- Pelo Portal da Saúde.

**No dia da consulta deve comparecer na USF 10 minutos antes da hora marcada.**

### **Outras Consultas**

- Consulta de Nutrição (integrada no ACES)
- Consulta de Cessação Tabágica
- Consulta de Psicologia (integrada no ACES)
- Serviço Social (Integrado no ACES)
- Consulta de Saúde Oral (Integrado no ACES)
- Outras especialidades (se for considerado necessário, a USF fará a articulação com o hospital)

### **Renovação de Medicação Crónica**

- Presencialmente através de impresso próprio que se encontra junto da porta de entrada próximo do segurança;
- Correio eletrónico (email);
- Portal do Utente;
- Aplicação SNS24, através desta pode consultar pedidos de exames, receitas, pedidos de fisioterapia e pode imprimi-los.

### **Aconselhamento Telefónico e Atendimento Telefónico**

A USF possui atendimento telefónico durante todo o horário de funcionamento das 8 -19.45h. Este atendimento é efetuado pelos secretários clínicos ou através da plataforma TeleQ.

A sua chamada será registada e posteriormente será devolvida.

## SERVIÇOS MÍNIMOS

Em qualquer situação de **ausência do Médico de Família** serão garantidos os cuidados considerados mínimos:

- Situações agudas que exijam atendimento no próprio dia
- Domicílios a utentes dependentes com doença aguda
- Situações urgentes em planeamento familiar
- Primeira consulta de vigilância em Saúde Materna
- Primeira consulta do recém-nascido
- Prescrição de medicação inadiável
- Renovação de Certificado de Incapacidade Temporária.

Em qualquer situação de **ausência do Enfermeiro de Família** serão garantidos os cuidados considerados mínimos:

- Situações agudas que exijam atendimento no próprio dia
- Cuidados programados que exijam atendimento no próprio dia (esta avaliação será feita pelo enfermeiro)
  - Visitação domiciliária
  - Medicação urgente
  - Vacinação em atraso e em calendário
  - Tratamentos inadiáveis
  - Primeira consulta de vigilância em Saúde Materna
  - Consulta de enfermagem à criança no primeiro ano de vida
  - Outros, mediante avaliação e disponibilidade.

## ALTERNATIVAS ASSISTENCIAIS

Se necessitar de assistência médica por doença aguda, fora do horário de funcionamento da USF pode contactar SNS24 800242424, Atendimento Complementar ou dirigir-se à Unidade de Saúde Dr. Gomes da Silva, Rua Escultor Alves de Sousa, nº 289, 4430-393 Vilar de Andorinho - Vila Nova de Gaia.

Telefone: 227834228

Horário de Funcionamento:

- 20h às 23h nos dias úteis
- 8h às 20h ao fim de semana e feriados

Horário de Atendimento:

- 20h às 22h45 nos dias úteis
- 8h às 19h45 ao fim de semana e feriados

## **A USF NÃO POSSUI SERVIÇO DE URGÊNCIA**

**Se necessitar de assistência médica por situação urgente**, pode telefonar 112 ou dirigir-se ao **Serviço de Urgência** do Hospital mais próximo.

### **GABINETE DO UTENTE**

Existe Gabinete do Cidadão, que funciona nos dias úteis, no rés-do-chão do edifício do Centro de Saúde Soares dos Reis.

**Horário:** 9h às 12h30 e das 14h às 16h

**Coordenadora:** Dra. Maria José Montinho, na sua ausência a Dra. Marta Fael

### **SUGESTÕES - RECLAMAÇÕES - ELOGIOS**

Pode fazê-lo:

- Presencialmente A USF possui também Livro de Reclamações (pode solicitá-lo no balcão de atendimento));
- Email.

### **PLANO DE AÇÃO/CARTA DE COMPROMISSO /RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

A USF possui um Plano de Ação válido para 3 anos, Carta de Compromisso, bem como um Relatório de Atividades relativo ao ano anterior. Se pretender consultar estes documentos solicite-os no Secretariado.

### **OUTROS ASSUNTOS**

Se pretender obter informação sobre o seu historial clínico deve dirigir-se ao secretariado da USF Nova Salus para o requisitar.

