

ULS Viseu

Dão Lafões



GUIA DO UTENTE

Viseu, Dezembro 2025



***Leia com atenção as nossas recomendações
e ajude-nos a fazer o melhor.***

Contamos consigo!

Quem Somos

Os utentes da USF Alves Martins têm à sua disposição uma equipa de saúde familiar, constituído por um (a) médico (a) de família, uma enfermeira de família e uma secretária clínica.

- Dr. Herminio Lopes, Enf^a Olga Lopes, SC. Ana Duarte;
- Dr. José Néri, Enf^a Cristina Oliveira, SC. Lídia Perfeito;
- Dra. Lia Cardoso, Enf^a Paula Adriano, SC. Ilda Figueiredo;
- Dra. Lucília Santos, Enf^a Cristina Vicente, SC. Ilda Figueiredo;
- Dra. Joana Silva, Enf^a Teresa Santos, SC. José Duarte;
- Dr. Nuno Pina Soares, Enf^a Manuela Pereira, SC. Sónia Martins;
- Dra. Sofia Fraga, Enf^a Teresa Coimbra, SC. Sónia Martins.

Missão, Visão e Valores da USF

A USF tem por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita na área geográfica definida, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos (DL 298/2007, Art. 4o).

A USF Alves Martins tem por **visão** ser uma Unidade de Saúde Familiar de referência em termos de qualidade, eficiência, acessibilidade e excelência de cuidados prestados ao utente visando a sua satisfação e a dos profissionais, baseada nas boas práticas clínicas e formativas.

A USF Alves Martins assume os seguintes **valores**: Respeito, Entreatajuda, Melhoria Continua, Formação, Dedicção e Responsabilidade.

Horário de Funcionamento

08.00h às 20.00h de 2ª a 6ª feira

09.00h às 13.00h aos Sábados

Horário de atendimento

08.00h às 19.45h de 2ª a 6ª feira

09.00h às 12.45h aos Sábados

Atendimento Administrativo Presencial

O primeiro contacto do utente com a USF Alves Martins passa, sempre e obrigatoriamente, pelos Serviços Administrativos. O atendimento é efetuado por ordem de chegada, salvaguardando as situações de atendimento prioritário descritas no Dec. Lei nº58/2016 (afixado no placar de acesso aos utentes da nossa Unidade).

Em todo o horário de funcionamento da USF, poderá solicitar os seguintes serviços:

- Inscrição de novos utentes;
- Atualização dos dados pessoais;
- Marcação de consultas Médicas e de Enfermagem;
- Pedido de renovação do receituário crónico, respeitando um prazo de 3 dias uteis para o levantar;
- Emissão de credenciais, com 8 dias de antecedência em relação à data em que vão ser usadas, respeitando um prazo de 3 dias uteis para levantar o pedido;
- Reembolsos;
- Fornecimentos de informações gerais.

Atendimento Telefónico

Para sua comodidade pode usar o telefone (232419941) em todo o horário de funcionamento para:

- Solicitação de informações gerais;
- Resolução de assuntos administrativos;
- Marcação/desmarcação de consulta Médica ou de Enfermagem;
- Aconselhamento com o médico de família no horário afixado para o efeito;
- Aconselhamento com a enfermeira de família durante todo o horário do profissional na USF.

Antes de telefonar, tenha à mão o seu cartão de utente (ou cartão de cidadão) pois os dados lá existentes ser-lhe-ão solicitados pelo secretariado clínico.

E-mail

O e-mail da USF Alves Martins é **usf.alvesmartins@ulsmdl.min-saude.pt**

Pode utilizar o e-mail da USF Alves Martins para comunicar com os serviços administrativos para:

- Atualização de dados pessoais;
- Marcação/desmarcação de consultas Médicas ou de Enfermagem;
- Pedido de renovação do receituário crónico, respeitando um prazo de 3 dias úteis para o levantar após receção do e-mail;
- Obtenção de informações sobre os serviços e horários.

EAgenda

A marcação de consulta Médica também pode ser efetuada através do EAgenda - portal do SNS/ Portal do Utente: **www.portaldasaude.pt**

Web

Tem à sua disposição o Sítio da USF Alves Martins

<https://usf-alves-martins4.webnode.pt/>

Alternativa Assistencial Fora do Horário de Funcionamento da USF

O utente inscrito na USF Alves Martins, em caso de situação urgente/emergente, fora do horário de funcionamento, deve recorrer ao Serviço de Urgência Geral, Pediatria ou Obstetrícia, do Centro Hospitalar Tondela-Viseu, com o telefone 232420500, sito na Av. Rei Dom Duarte, 3504-509 Viseu (latitude:40°39'01.10N; longitude:7°54'21.33W).

Tem ainda, disponível 24 horas por dia a linha telefónica “SNS 24” (Saúde 24) – Nº 808 242 424 do Serviço Nacional de Saúde e serviço online - Chat (www.saude24.pt) - para utentes com dificuldades auditivas e dificuldades na fala.

Consulta de Medicina Geral e Familiar (Programada)

São marcadas por iniciativa do utente ou por toda a equipa multiprofissional. **Não têm carácter de urgência.** Destinam-se a avaliar o estado geral de saúde, independentemente da idade ou situação do utente. Também se destinam à emissão de atestados, declarações e relatórios.

Consultas para Grupos de Risco

Estas consultas envolvem a equipa medico/enfermeiro. O utente deve comparecer cerca de 15 minutos antes da hora da consulta.

- C. de Diabetes
- C. de Hipertensos
- C. de Hipocoagulados

Consulta de Vigilância e Promoção da Saúde

Destina-se a vigilância e promoção nas diversas fases da vida (incluindo aconselhamento e vacinação). Deve comparecer cerca de 15 minutos antes da hora da consulta.

◆ **C. de Saúde Infantil/Juvenil** - Esta consulta destina-se à vigilância de crianças e adolescentes, segundo o cronograma recomendado pela DGS. Após o nascimento do bebé deve ser contactada a sua equipa de saúde para programar o teste do pezinho e a consulta de vigilância, que deve realizar-se na primeira semana de vida.

Deve trazer sempre o Boletim de Saúde Infantil/Juvenil e o Boletim de Vacinas.

◆ **C. de Saúde Materna** - Esta consulta destina-se à vigilância das grávidas e, também, à revisão pós-parto. Deve trazer sempre o Boletim de Saúde da Grávida e o Boletim de Vacinas e todos os exames pedidos pelo médico.

◆ **C. de Planeamento Familiar** (Planeamento Familiar/Rastreio do Cancro do Colo do Útero/Climatério) - Pretende-se nesta consulta promover a vivência da sexualidade de forma saudável e segura, regular a fecundidade segundo o desejo do casal,

rastrear o cancro do colo do útero e cancro da mama e acompanhar a mulher na menopausa.

Deve trazer sempre o Boletim de Saúde Reprodutiva/Planeamento Familiar e o Boletim de Vacinas.

Consulta no Domicilio

É uma consulta que se destina à prestação de cuidados de saúde no domicílio, efetuados pelo médico e/ou enfermeiro, a utentes com incapacidade de se deslocarem à USF, de forma a melhorar a sua qualidade de vida, promover a sua reabilitação e apoiar a inserção do doente na vida sócio familiar.

Está também prevista Visita Domiciliária (VD) de enfermagem à puérpera e recém-nascido até ao 15º dia de vida com vista a identificar fatores de risco no recém-nascido/família e proceder ao seu encaminhamento, se necessário.

A VD pode ser solicitada pelo utente/família/prestador de cuidados, incluindo Centros de Dia e Lares (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, ERPI), através do telefone ou presencialmente, ou programada pelo profissional de saúde.

Critérios de prioridade

Será dada prioridade no atendimento domiciliário às seguintes situações:

- Doentes em fase terminal
- Doentes acamados
- Utentes com incapacidade temporária ou permanente
- Portadores de deficits motores graves.

Consulta de Enfermagem Programada

Nesta consulta o enfermeiro pode ajuda-lo em diversas áreas, tais como:

- Esclarecimento, aconselhamento e orientação sobre problemas de saúde;
- Vacinação;
- Medidas terapêuticas mediante agendamento prévio;

- Aconselhamento em aleitamento materno;
- Preparação psicoprofilática para o parto (preparação para o parto).

Consulta Aberta/ Situações Agudas

É uma consulta não programada (marcada no próprio dia) que tem por objetivo dar resposta atempada e adequada a todas as situações de doença aguda (Como por exemplo: febre, tosse, dor aguda, falta de ar, diarreia, vómitos, etc.; Traumatismos ligeiros; Necessidade de contraceção de emergência; Avaliação de exames que tenham indicação do técnico que o efetuou para observação médica urgente).

A solicitação desta, no caso da consulta médica, é feita no secretariado clínico pelo utente ou seu representante, presencialmente, e por escrito (preenchendo o Modelo 12), durante a meia hora antes do horário da consulta. O médico avalia os pedidos, dando indicações ao secretário clínico da respetiva orientação. No caso da consulta de enfermagem é feita diretamente no secretariado clínico pelo utente.

Tratando-se de uma situação aguda, a consulta é agendada no horário de Consulta Aberta do Médico ou Enfermeiro de Família ou agendada para a Consulta de Intersubstituição de outro médico ou enfermeiro.

Não solicite uma Consulta Aberta nas seguintes situações: mostrar exames; renovar receituário; tratar de assuntos relativos a documentação, “consultas de rotina”.

Consulta de Intersubstituição

O objetivo da consulta de intersubstituição é dar resposta aos utentes de médicos/enfermeiros de família ausentes, e ainda, assegurar resposta a situações agudas, quando não é possível o médico/enfermeiro de família fazê-lo.

Contactos Indirectos

Servem para resolver situações de utentes que não necessitam, no momento, de observação pelo seu médico:

- Renovação de medicação crónica;
- Avaliação de informação clínica/relatórios de outros profissionais de saúde ou outros à consideração do médico.

Estes pedidos devem ser feitos diretamente nos Serviços Administrativos.

A medicação crónica deve ser revista e atualizada periodicamente junto do seu médico de família, não sendo possível renovar a prescrição de medicação a um utente que tenha abandonado a vigilância regular da sua situação clínica.

Sistema de Renovação de Prescrições

O pedido de renovação de prescrição de medicamentos e de tratamento no domicílio de uso prolongado, e que estão registados no processo clínico como tal, pode ser efetuado no balcão de atendimento, ou por email, sem ser necessária a consulta médica presencial.

O pedido pode ser feito durante todo o horário de funcionamento da USF.

A Unidade satisfará os pedidos de renovação no prazo de 3 dias úteis.

Toda a medicação prescrita ou alterada noutras consultas (hospitalares/privadas) terá que ser acompanhada de informação clínica e avaliada pelo seu médico de família.

A prescrição de exames é da exclusiva decisão e responsabilidade do médico de família.

Não se transcrevem exames por médicos particulares, hospitais, seguradoras ou medicina do trabalho (Despacho nº10430/2011).

Serviços Mínimos da USF

Em cada programa de saúde estão definidos os serviços mínimos que serão prestados na consulta de intersubstituição.

◆ Programa Saúde do Adulto, Diabetes, HTA, Hipocoagulados:

- Situações de doença aguda;
- Orientação, tratamento e administração de medicação no âmbito de continuidade de cuidados;
- Avaliação de INR em S.O.S.;
- Renovação de receituário crônico (em ausências superiores a 3 dias);
- Certificado de Incapacidade Temporária (baixa médica) se a ausência do médico comprometer o prazo legal para a entrega da mesma (5 dias úteis).

◆ Programa de Saúde Infantil e Juvenil:

- Teste de diagnóstico precoce até ao 6º dia;
- Primeira consulta na vida até à primeira semana de vida;
- Visita domiciliária ao RN e puérpera até ao 15º dia.

◆ Programa de Planeamento Familiar:

- Contraceção de emergência.

◆ Programa de Saúde Materna:

- Consultas no 1º trimestre;
- Consultas após as 36 semanas;
- Administração da Imunoglobulina Anti-D;
- Pedido de interrupção voluntária de gravidez;
- Consulta de revisão do puerpério no prazo (até 41 dias após parto);
- Consulta em caso de intercorrência.

◆ **Programa de Vigilância oncológica (Rastreios):**

- Orientar utentes com exames anormais.

◆ **Programa de Vacinação:**

- Administração de vacinas, nas situações que o justificam.

◆ **Programa de Cuidados no domicílio:**

- Situações de doença aguda.

TEMPO MÁXIMO DE RESPOSTA GARANTIDA (dias) – TMRG

TEMPO DE ESPERA EM SALA (minutos) - TES

Compromisso da USF Alves Martins

TMRG – 15 dias úteis

TES – 30 minutos

Estão afixados na nossa unidade os valores referentes ao último trimestre.

Tempo de Resposta Máximo Garantido

TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDA

(Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio)

Tipo de Cuidado	TMRG
1. Cuidados de Saúde prestados na unidade de saúde a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais: 1.1. - Por motivo relacionado com doença aguda 1.2. - Por motivo não relacionado com doença aguda	1.1. - Atendimento no próprio dia do pedido 1.2. - Atendimento em 15 dias úteis contados da receção do pedido
2. Cuidados de Saúde prestados na unidade de saúde a pedido de outras unidades funcionais do ACeS, dos serviços hospitalares, do Centro de Contacto do SNS ou das equipas e unidades da RNCCI: 2.1. - Por motivo relacionado com doença aguda 2.2. - Por motivo não relacionado com doença aguda	2.1. - Atendimento no próprio dia do pedido 2.2. - Atendimento em 30 dias úteis contados da receção do pedido
3. Necessidades expressas a serem satisfeitas de forma indireta: 3.1. - Renovação de medicação em caso de doença crónica 3.2. - Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	3.1. - 72 horas contadas da receção do pedido 3.2. - 72 horas contadas da receção do pedido
4. Consultas programadas	Sem TMRG aplicável
5. Consulta no domicílio 5.1. - A pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais 5.2. - Programadas pelos profissionais	5.1.- 24 contadas da receção do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional 5.2 - De acordo com o plano de cuidados
6. Prazo máximo de referenciação em situação de doença oncológica 6.1. - Urgência diferida (nível 4) 6.2. - Restantes prioridades	6.1. - Encaminhamento para o serviço de urgência 6.2. - 24 horas contadas da receção do pedido
7. Prazo máximo de referenciação em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada 7.1. Urgência (nível 3) 7.2. Restantes prioridades	7.1. - Encaminhamento para o Serviço de Urgência 7.2. - 24 horas contadas da receção do pedido

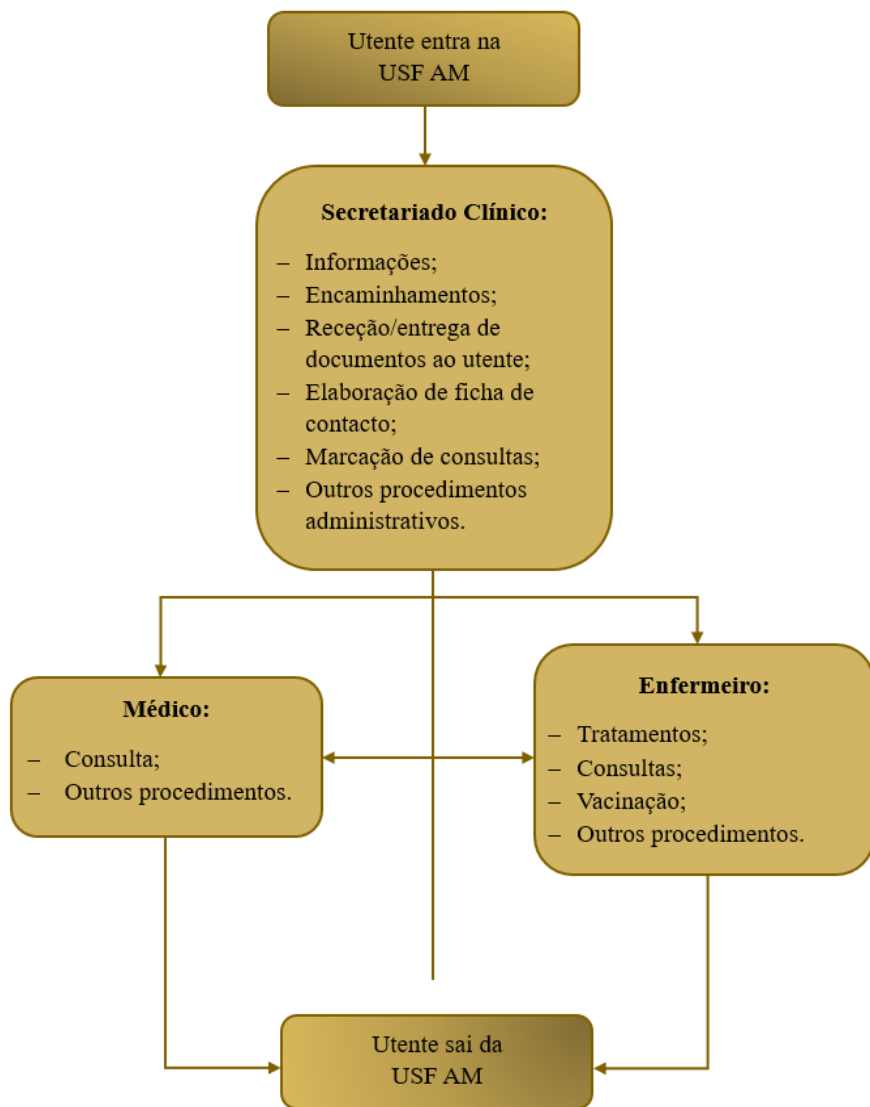
5 de maio de 2017

O DIRECTOR EXECUTIVO



Dr. Luís Manuel Chaves Soveral Botelho

Fluxograma de Acolhimento e Orientação dos Utentes da USF



Reclamações e Sugestões

A **USF Alves Martins** tem à disposição Caixa de Sugestões e impressos próprios, destinados à apresentação de sugestões pelos utentes, bem como impresso próprio para os elogios.

A **USF AM** dispõe de livro de Reclamações e trata as reclamações recebidas, conforme legislado e norma de procedimento interno.

Poderá também fazer as suas reclamações e sugestões através de:

- **Carta** (Edifício, MAS, Av. António José de Almeida, 5º andar, 3514-511 Viseu);
- **Email** (usf.alvesmartins@ulsvdl.min-saude.pt);
- **Gabinete do Cidadão**;
- **Sítio Web** (<https://usf-alves-martins4.webnode.pt/>)
- **ERS**, Entidade Reguladora da Saúde (Morada: R. S. João de Brito, nº621, L32, 4100-455 Porto; Telefone: 222092350/309309309; <https://www.ers.pt/>);
- Diretamente à **Coordenação** da USF Alves Martins.

Gabinete do Cidadão/Utente

O Gabinete do Cidadão é um serviço destinado a atender, receber e tratar todas as exposições (reclamações, sugestões e elogios) apresentadas pelos cidadãos utilizadores.

O Gabinete do Cidadão do Aces Dão Lafões funciona no 7º Piso do Edifício do Aces Dão Lafões das 08.30h às 13.00h e das 14.00h às 16.30h.

Morada: Av. Dr. António José de Almeida

7º Piso

3514-511 Viseu

Email: gcidadao.dl@ulsvdl.min-saude.pt

Telefone: 232419900

O que Não Fazemos nesta USF

- ◆ Nas situações de emergência/acidentes, o utente deve dirigir-se diretamente ao Serviço de Urgência Hospitalar, ligar para o 112 ou eventualmente, contactar o SNS 24 (Saúde 24) – 800 24 24 24.
- ◆ Preenchimento de formulários de instituições privadas.
- ◆ Transcrição de Exames Auxiliares de Diagnóstico solicitados por outras entidades - Medicina no Trabalho, Seguradoras, Hospitais públicos ou Privados ou outras entidades privadas (Despacho 10430/2011 DR N.º158, II série de 18/08/2011).
- ◆ Passagem de Atestados para: Cartas de marear; Carta de caçador; Licença do uso e porte de arma; Desportos federados e clubes desportivos.

Direitos dos Utentes dos Serviços de Saúde

Direito à Proteção da Saúde

- Todos têm o direito de gozar do **melhor estado de saúde** físico, mental e social.
- Pressupõe a criação e desenvolvimento de condições económicas, sociais, culturais e ambientais que garantam níveis suficientes e saudáveis de vida, trabalho e lazer e é uma **responsabilidade conjunta** das pessoas, da sociedade e do estado.
- Engloba o acesso à promoção, prevenção, tratamento e reabilitação da saúde, a cuidados continuados e paliativos, exigindo o respeito pelos princípios da **igualdade, não-discriminação, confidencialidade e privacidade**.

Direito de Acesso aos Cuidados de Saúde

- Visa **assegurar a todos o acesso** às atividades que tenham por objeto a prevenção, promoção, restabelecimento ou manutenção da saúde, bem como o diagnóstico, o tratamento/terapêutica e reabilitação, e que visem atingir e garantir uma situação de ausência de doença e/ou um estado de bem-estar físico e mental.
- O acesso ao SNS está sujeito ao cumprimento de um conjunto de **regras** para garantir o acesso de todos aos cuidados de saúde de que necessitem (princípios da **universalidade e generalidade**).

Direito a Cuidados de Saúde de Qualidade

- Visa garantir que todos têm acesso aos cuidados mais adequados à sua situação com **prontidão** ou num período de **tempo considerado clinicamente aceitável**. Esses cuidados devem ser os tecnicamente mais corretos, de acordo com as boas práticas de qualidade e segurança em saúde.
- Os cuidados de saúde deverão, ainda, ser prestados de forma humana e com **respeito pelo utente** em qualquer estabelecimento prestador de cuidados de saúde dos setores público, privado, cooperativo e social, e por todos os profissionais de saúde.

Direito à Decisão

- O utente tem direito a decidir se **consente** ou **recusa** a prestação de cuidados de saúde, de **forma livre, informada, esclarecida e consciente**, em defesa da dignidade humana, da liberdade e da autodeterminação pessoal.

Direito de Acesso à Informação Clínica e Direito à Proteção de Dados Pessoais, à Reserva da Vida Privada e ao Segredo Profissional

- Os utentes têm direito a aceder aos seus **dados pessoais** e **informação de saúde** constantes do seu processo clínico, bem como a que a informação sobre a sua saúde seja devidamente protegida.

Direito à Assistência Espiritual e Religiosa

- Os utentes dos serviços de saúde têm o direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

- O direito à assistência religiosa é exercido **independentemente da religião** que o utente professe.

Direito ao Acompanhamento

- A todos é reconhecido e garantido, aquando da sua admissão nos serviços do SNS, o direito ao acompanhamento por uma **pessoa por si indicada**, devendo esse direito ser informado pelo serviço e no momento da admissão.

- É, também, reconhecido o direito ao acompanhamento à mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto, bem como a **crianças internadas, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável** em estado avançado e em estado final de vida.

- Nos casos em que a situação clínica não permita ao utente a livre escolha do acompanhante, os serviços podem solicitar a demonstração do parentesco ou da relação com o utente invocado pelo acompanhante.

- Numa situação de internamento, caso o utente não esteja acompanhado, deve o responsável do estabelecimento de saúde diligenciar para que lhe seja prestado o atendimento personalizado necessário e adequado à situação.

Direito das Pessoas em Contexto de Doença Avançada e em Fim de Vida

- Às pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida é reconhecido um **conjunto de direitos**, nomeadamente o direito a não sofrerem de forma mantida, disruptiva e desproporcionada.

Direito a Ser Representado ou a Constituir Associações de Defesa dos Seus

Direitos

- O utente tem direito a **constituir entidades** que o **representem** e que **defendam** os seus interesses. Pode, ainda, constituir entidades que colaborem com o sistema de saúde, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde.

Direito a Reclamar e a Apresentar Queixa

- **A todos** é reconhecido e garantido o **direito de apresentar reclamações, elogios e sugestões** sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde, e o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível.

- Pode pedir-se o Livro de Reclamações ou recorrer a outro meio para apresentação de reclamação ou queixa.

O Utente dos Serviços de Saúde Deve:

- Defender e promover a saúde;
- Respeitar e tratar com urbanidade os outros utentes e os profissionais de saúde;
- Respeitar a organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde;
- Colaborar com os profissionais de saúde;
- Manter atualizados os seus dados pessoais relevantes no contexto da prestação de cuidados;
- Comparecer na data e hora marcada aos eventos que lhe forem agendados;
- Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde.

Para mais informações consultar o sítio da ERS www.ers.pt

Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS

I – Direitos dos Utentes no Acesso aos Cuidados de Saúde – o utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) tem direito:

- 1) À prestação de cuidados em tempo considerado clinicamente aceitável para a sua condição de saúde;
- 2) A escolher o prestador de cuidados de saúde, de entre as opções e as regras disponíveis no SNS;
- 3) A participar na construção e execução do seu plano de cuidados;
- 4) Ao registo em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e a posterior agendamento da prestação de cuidados de acordo com a prioridade da sua situação;
- 5) Ao cumprimento do Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) definidos por portaria do membro do governo responsável pela área de saúde para a prestação de cuidados de saúde;
- 6) A reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) caso os TMRG não sejam cumpridos.

II – Direito dos utentes á informação – o utente do Serviço Nacional de Saúde tem direito a:

- 1) Ser informado a cada momento sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda;
- 2) Ser informado, através da afixação em locais de fácil acesso e consulta, pela internet ou outros meios, sobre os Tempos Máximos de Resposta Garantidos a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde;

- 3) Ser informado pela instituição prestadora de cuidados de saúde quando esta não tenha capacidade para dar resposta dentro do Tempos Máximos de Resposta Garantidos aplicável à sua situação clínica e de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referenciação para outra entidade do Serviço Nacional de Saúde ou para uma entidade do sector convencionado;
- 4) Conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.

Carta de Qualidade

A USF tem por **missão** a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita na área geográfica definida, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos (DL 298/2007, art. 4o).

A USF Alves Martins tem por **visão** ser uma Unidade de Saúde Familiar de referência em termos de qualidade, eficiência, acessibilidade e excelência de cuidados prestados ao utente visando a sua satisfação e a dos profissionais, baseada nas boas práticas clínicas e formativas.

A USF Alves Martins assume os seguintes **valores**: Respeito, Entreeajuda, Melhoria Continua, Formação, Dedicção e Responsabilidade.

A USF Alves Martins encontra-se em funcionamento entre as 8 e as 20horas, nos dias úteis, e aos sábados das 9 às 13horas.

O acesso à USF Alves Martins pode ser presencial, por telefone ou por via eletrónica.

A USF Alves Martins preza o contacto telefónico dos seus utentes e todos os seus colaboradores efetuam atendimento telefónico.

A USF Alves Martins pratica um atendimento cortês, efetivo e personalizado, fornecendo aos seus utentes as informações necessárias à utilização dos serviços.

A USF Alves Martins disponibiliza o Guia do Utente, onde consta informação sobre a organização e funcionamento da Unidade.

A USF Alves Martins aceita e pratica, no possível, o princípio da livre escolha.

A USF Alves Martins garante a prestação dos Cuidados de Saúde globais e continuados à população a seu cargo. Estes cuidados revestem variadas formas e incidem nas áreas da Saúde da Criança, da Mulher, do Adulto e do Idoso.

A USF Alves Martins responde no próprio dia às solicitações dos seus utentes, satisfazendo-as com a maior brevidade possível, seja pela efetivação de um atendimento, seja por outro tipo de orientação.

A USF Alves Martins disponibiliza aos seus utentes um tempo de consulta pós-laboral.

A USF Alves Martins respeita, sempre que possível, os TMRG (tempos máximos de resposta garantida).

Qualquer utente tem direito a visita domiciliária efetuada pelos profissionais da USF Alves Martins, em tempo útil, desde que justificada.

Os profissionais da USF Alves Martins praticam horários diversificados, os quais se encontram expostos em local acessível e são de clara leitura. Nesses horários são efetuados atendimentos agendados no próprio dia e atendimentos programados.

A USF Alves Martins possui um sistema de intersubstituição entre os profissionais, destinado a garantir a continuidade dos cuidados.

A USF Alves Martins respeita a Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes, Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de saúde pelos Utentes e o Princípio da audição dos utentes.

A USF Alves Martins tem à disposição dos seus utentes mecanismos de reclamação e sugestão e fornece, nos termos legais, a respetiva resposta.

A USF Alves Martins pratica a desburocratização, a inovação de processos, e a introdução de melhores práticas de gestão.

A USF Alves Martins promove continuamente a qualificação, modernização e atualização de todos os seus colaboradores.

A USF Alves Martins promove momentos de reflexão coletiva, com vista à melhoria contínua da qualidade.

Os profissionais da USF Alves Martins assumem a obrigatoriedade do segredo profissional e da confidencialidade de todas as informações referentes ao estado de saúde do utente, situação clínica, diagnóstico, prognóstico, tratamento e dados de caráter pessoal.

A USF Alves Martins preza as boas práticas ambientais.

Informações Gerais

- ◆ O seu cartão de utente é muito importante. Traga-o sempre que vier à consulta.
- ◆ Quando não puder comparecer à consulta marcada, telefone a desmarcar ou a alterar a hora, pois no seu lugar poderá ser atendido outro utente.
- ◆ É muito importante compreender que cada consulta pode ultrapassar o tempo previsto. Cada caso é um caso.
- ◆ É também importante que durante a consulta não ocupe o médico com questões ou assuntos que não tenham a ver com o seu estado de saúde.
- ◆ Para que seja possível o acesso a consulta no próprio dia - Consulta Aberta - (situação de doença aguda), não a solicite para as seguintes situações: mostrar os exames que o seu médico pediu; renovar receituário; tratar de assuntos relativos a documentação; queixas de problemas não agudos.
- ◆ A administração de vacinas não incluídas no Programa Nacional de Vacinação só será efetuada perante prescrição médica.
- ◆ Esta **USF** contribui para a formação de jovens médicos/enfermeiros. Se algum utente não desejar a sua presença, durante a consulta no médico de família/enfermeiro de família, deve comunicar na secretaria antes do início da consulta.
- ◆ O utente poderá participar nas atividades de ensino realizadas na unidade.
- ◆ Para conhecer melhor o funcionamento da Unidade, o utente pode solicitar a consulta de Documentos (Plano de Ação e Relatório de Atividades), no secretariado clínico.
- ◆ Os utentes da USF Alves Martins têm direito a uma segunda opinião clínica, dentro ou fora da USF. Caso o pretendam devem expressá-la ao seu médico ou enfermeiro de família, que facultará a informação necessária e considerada adequada.

- ◆ Por favor desligue ou retire o som do seu telemóvel antes de entrar para a consulta.

Esperamos o melhor de nós . . .

- ◆ Queremos tratá-lo com respeito.
- ◆ Queremos que tenha acesso a cuidados de saúde de qualidade.
- ◆ Compreendemos que recuse um ato médico ou de enfermagem, ou que queira ter uma segunda opinião.
- ◆ Pode contar com a nossa absoluta confidencialidade acerca de todos os seus dados pessoais.

...porque nós esperamos o melhor de si.

- ◆ Sabemos do respeito que tem por nós e pelos outros utentes.
- ◆ Sabemos que terá uma atitude responsável pela sua saúde e que cumprirá as indicações da equipa da USF.
- ◆ Sabemos que vai usar os nossos serviços, só quando tiver a absoluta necessidade disso, permitindo, assim, a todos os utentes, incluindo a si próprio, usar os nossos serviços com o máximo de qualidade e tranquilidade.

Contactos Úteis

Numero Europeu de Emergência - 112

SNS 24 (Saúde 24) - 808 24 24 24

Intoxicações - 808 250 143

Linha Cancro - 808 255 255

Linha SOS Grávida - 808 201 139

Linha de Apoio à Vitima - 116 006

Linha SOS Sida - 800 20 10 40

Linha SOS Droga - 14 14

Linha do Medicamento - 800 222 444

Linha Rara (Doenças Raras) - 300 505 707

Contactos

Endereço postal: Av. António José de Almeida
Edifício MAS, 5º andar
3514-511 Viseu

Telefone: 232419941 / 232419900

Email: usf.alvesmartins@ulsvdl.min-saude.pt

Pag. Net: <https://usf-alves-martins4.webnode.pt/>



Prazo de revisão março 2026