



# GUIA DO UTENTE

2023

Coordenador  
Dr Riquen Mulji

O objetivo deste guia é apresentar as regras de funcionamento da nossa Unidade de Saúde Familiar (USF) aos nossos utentes, de modo a facilitar a correta utilização de serviços disponibilizados e incentivar a resolução de eventuais obstáculos identificados ao longo do processo de cuidados.

Todas as críticas e sugestões podem ser comunicadas:

- I. Presencialmente junto do secretariado clínico;
- II. Por e-mail, através do endereço institucional:  
[usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt)

**\*Versão 1**

**Revisão: fevereiro de 2023**

Próxima revisão: janeiro de 2024

**Coordenador:** Dr. Riquen Mulji

Alameda das Linhas de Torres, 117, 1769-001 Lisboa

Telefone: 210513940 | Fax: 210513969

## 1. ÍNDICE

1. ÍNDICE .....	3
2. QUEM SOMOS .....	4
3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CONTACTOS.....	5
4. FORA DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO .....	6
5. SERVIÇOS PRESTADOS NESTA UNIDADE DE SAÚDE .....	7
6. MARCAÇÕES.....	8
7. RENOVAÇÃO DE MEDICAÇÃO/DISPOSITIVOS .....	9
8. EQUIPAS DE SAÚDE, PEDIDO DE SEGUNDA OPINIÃO E MUDANÇA DE EQUIPA .....	10
9. QUE FAZER NO DIA DA CONSULTA .....	11
10. CONSULTA ABERTA / DOENÇA AGUDA.....	12
11. ATENDIMENTO TELEFÓNICO .....	13
12. PEDIDOS DE RELATÓRIOS E ATESTADOS.....	14
13. SERVIÇOS MÍNIMOS GARANTIDOS .....	15
14. SERVIÇOS NÃO PRESTADOS NESTA UNIDADE .....	17
15. FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE .....	19
16. RECOMENDAÇÕES PARA BOM FUNCIONAMENTO DA USF .....	20
17. OUTROS SERVIÇOS DISPONÍVEIS.....	21
18. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
19. ATUALIZAÇÕES.....	24

## 2. QUEM SOMOS

A Unidade de Saúde Familiar Dona Amélia de Portugal (USFDAP) é constituída por uma equipa de 6 Médicos, 6 Enfermeiros e 4 Secretários Clínicos, que se comprometem a prestar cuidados de saúde humanizados e de proximidade aos utentes nela inscritos, contribuindo para a melhoria do nível de saúde a comunidade.

A USFDAP foi fundada a 17 de Dezembro 2018 e tem vindo a crescer e melhorar desde essa altura. Prevemos alargar a equipa para 7 Médicos, 7 Enfermeiros e 5 Secretários Clínicos assim que possível.

Estamos organizados por equipas de saúde (médico de família, enfermeiro de família e secretário clínico), sendo que cada utente está atribuído a uma micro-equipa:

Dr.<sup>a</sup> Ana Abreu  
Enf.<sup>a</sup> Helena Moura  
Sec. Clínico Marco Campos

Dr.<sup>a</sup> Mariana Carvalho  
Enf.<sup>a</sup> Nádía Elawar  
Sec. Clínico Jéssica Ruivo

Dr.<sup>a</sup> Mariana Gayo  
Enf.<sup>a</sup> Daniela Lopes  
Sec. Clínico Andreia Vilela

Dr. Paulo Estrela  
Enf.<sup>a</sup> Marisa Faustino  
Sec. Clínico Helena Almeida

Dr. Riquen Mulji  
Enf.<sup>a</sup> Helena Pinto  
Sec. Clínico Andreia Vilela

Dr. Sara Reina  
Enf.<sup>a</sup> Margarida Cerdeira  
Sec. Clínico Helena Almeida

### 3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CONTACTOS

Horário de funcionamento: de 2ªfeira a 6ªfeira, das 8h às 20h

E-mail: [usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt)

Site: <http://www.usfdonameliadeportugal.com>

Telefone: +351 210 513 940

Morada: Alameda das Linhas de Torres nº 117 1769-001 Lisboa

Aconselhamos a que os pedidos de informação ou contactos não urgente sejam realizados preferencialmente por e-mail.

Desta forma, vamos tentar garantir que o telefone fica disponível para as pessoas com dificuldades na utilização de sistemas informáticos ou com necessidades mais urgentes.

Contudo, tendo em conta que só podemos atender uma chamada de cada vez, pedimos a sua compreensão.

Em caso de não poder esperar ou dirigir-se à USF, poderá sempre solicitar aconselhamento pela **Linha SNS 24** através do número **808 24 24 24**.

Os horários dos profissionais desta unidade encontram-se disponíveis na sala de espera e também nos canais digitais.

#### 4. FORA DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

A USF encontra-se encerrada aos fins-de-semana e feriados.

Nestes dias, em caso de situação aguda, pode recorrer a:

- **Linha SNS 24** através do número **808 24 24 24**, em funcionamento 24 horas por dia, todos os dias. Será feita uma triagem do seu problema de saúde e dadas indicações sobre como proceder.
  - Em caso de problema de saúde grave urgente, contacte o **Número Europeu de Emergência** através do número **112**.
  
- **ATENDIMENTO COMPLEMENTAR:**
  - Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados De Sete Rios**  
Largo Professor Arnaldo Sampaio 1549-010 Lisboa  
Telefone: 210423260  
Horário: Sábados das 10h às 18h  
Domingos/feriados das 10h às 14h
  
- **Serviço de Urgência Hospitalar**
  - Centro Hospital Lisboa Norte - Hospital de Santa Maria**  
Avenida Egas Moniz 1649-035 Lisboa  
Telefone: 217805000

## 5. SERVIÇOS PRESTADOS NESTA UNIDADE DE SAÚDE

Nesta unidade, garantimos a realização de:

### Consulta médica e de enfermagem

- **PROGRAMADA**

Destinada a grupos vulneráveis (Saúde Infantil e Juvenil, Planeamento Familiar e Saúde Materna);

De vigilância de problemas de saúde (utente diabético e/ou hipertenso);

Promoção de saúde e prevenção da doença (vigilância do adulto e idoso saudável, rastreios oncológicos).

- **CONSULTA ABERTA**

Serve para dar resposta a problemas de saúde de evolução aguda, ou seja, iniciados há menos de 7 dias (informação complementar na página 12).

- **CONSULTA NO DOMICÍLIO**

A marcação pode ser por iniciativa do utente, cuidador, médico ou enfermeiro, por telefone, via e-mail ou presencial. Destinam-se a doentes dependentes e com incapacidade para deslocação. O agendamento é realizado após avaliação da situação clínica, sendo garantida uma resposta no prazo de 24 horas.

- **CONSULTA NÃO PRESENCIAL**

Destinada à renovação da sua medicação crónica ou dispositivos de apoio, pedidos de oxigenoterapia ou a renovações de tratamentos de fisioterapia.

- **VACINAÇÃO**

**ATENÇÃO:** Todos os serviços acima reportados, à exceção da consulta aberta, exigem marcação prévia e são sujeitos a tempo de espera.

A marcação da consulta aberta é feita presencialmente e realizada exclusivamente no próprio dia.

## 6. MARCAÇÕES

A marcação de consultas médicas e de enfermagem pode ser realizada via:

- Online: **Portal do utente** ou aplicação **My SNS** (preferencial)
- E-mail: [usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt)
- Telefone: 210513940
- Presencialmente

A marcação de consultas médicas e de enfermagem realizadas no domicílio pode ser realizada via:

- E-mail: [usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt)
- Telefone: 210513940
- Presencialmente

Após o seu contacto, um profissional da sua equipa de saúde irá entrar em contacto consigo (no máximo 24 horas, nos dias úteis, através do telefone ou e-mail) para esclarecer o motivo do pedido e agendar uma deslocação.

Por favor, confirme sempre que os dados incluídos no seu processo clínico estão atualizados.



## 7. RENOVAÇÃO DE MEDICAÇÃO/DISPOSITIVOS

Para solicitar a renovação da sua medicação de uso prolongado, pode solicitar:

- Online: **Portal do utente** ou aplicação **My SNS**
- Por e-mail: [usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt)
- Presencialmente

**Se solicitação via e-mail**, por favor, indique o seu número de utente, os medicamentos que pretende e o número de embalagens. Garantimos resposta ao seu pedido em 3 dias úteis, a contar com o dia seguinte à receção do e-mail.

**Se optar por solicitação presencial**, pode preencher o impresso disponível no dispensador da sala de espera do primeiro piso, indicando o seu número de utente, os medicamentos que pretende e o número de embalagens. Indique, por favor, como prefere receber o seu pedido.

Para a sua conveniência, a prescrição poderá ser ainda enviada para o seu e-mail ou telefone (por mensagem).

**ATENÇÃO:** Em caso de medicação prescrita por outros médicos (externos a esta Unidade), o pedido deverá sempre vir acompanhado por informação clínica, de forma a podermos manter atualizado o seu processo clínico.

## **8. EQUIPAS DE SAÚDE, PEDIDO DE SEGUNDA OPINIÃO E MUDANÇA DE EQUIPA**

A cada utente desta unidade é atribuída uma equipa de saúde, constituída por um médico de família, um enfermeiro de família e um secretário clínico. Estes profissionais constituem as suas referências na unidade.

Na maioria das vezes, será atendido pela sua equipa; contudo, por motivos organizacionais ou de ausências, poderá ser atendido por outros profissionais desta unidade.

Sempre que entender necessário (por exemplo, por preferência pessoal ou por incompatibilidade de horários de atendimento), poderá solicitar a mudança de equipa de saúde, ou ainda solicitar uma segunda opinião sobre a sua situação por parte de outra equipa. Para mais informações sobre estes procedimentos ou para ter acesso aos contactos e aos horários da sua equipa, dirija-se ao secretariado clínico.

## 9. QUE FAZER NO DIA DA CONSULTA

O utente com consulta agendada deverá dirigir-se ao quiosque, pelo menos 30 minutos antes da hora marcada.

Após ter confirmado a sua presença, aguarde a sua vez na respetiva sala de espera. Em caso de consulta de vigilância de grupos vulneráveis, terá de aguardar na mesma sala de espera, onde será chamado, em primeiro lugar, para a consulta de enfermagem e, em seguida, para a consulta médica.

GABINETES (médicos e de enfermagem)	
Gab.1 – Sala de Tratamentos	Gab.10 – Médico
Gab.2 – Saúde infantil	Gab.11 – Dra. Sara Reina
Gab.3 – Vacinação	Gab.12 – Dra. Mariana Carvalho
Gab.4 – Diabetes	Gab.13 – Dr. Riquen Mulji
Gab.5 – Saúde da Mulher	Gab.14 – Dra. Mariana Gayo
Gab.6 – Saúde Materna	Gab.15 – Saúde da Mulher
Gab.7 – Médico / Enfermagem	Gab.16 – Dr. Paulo Estrela
Gab.8 – Médico / Enfermagem	Gab.17 – Dra. Ana Abreu
Gab.9 – Médico / Enfermagem	

**ATENÇÃO:** Em caso de atraso superior a 20 minutos em relação à hora de agendamento da consulta (médica ou de enfermagem), esta poderá ter de ser reagendada. Se possível, será remarcada para o próprio dia, caso contrário e se necessário, tentaremos reagendamento breve até 5 dias.

## 10. CONSULTA ABERTA / DOENÇA AGUDA

A consulta aberta/doença aguda médica serve para dar resposta a situações recentes ou com necessidade de uma resposta rápida.

Esta consulta **NÃO SERVE** para:

- Pedir ou mostrar exames de rotina;
- Avaliar doenças crónicas;
- Passar relatórios médicos;
- Renovar “baixas”;
- Renovar medicação crónica.

Estas consultas só podem ser solicitadas presencialmente, ao longo de todo o horário de funcionamento da unidade.

Após a marcação, será atendido logo que possível; mas, o tempo de espera entre a marcação e a consulta poderá ser superior ao normal de uma consulta programada.

A unidade dispõe ainda, diariamente, de consulta aberta/doença aguda de enfermagem, destinadas a situações urgentes, tais como:

- Administração de medicação injetável ou realização de tratamentos, com guia ou nota de alta;
- Disponibilização de contraceptivo habitual ou de emergência;
- Rastreio de Doenças Metabólicas / “Teste do pezinho” no 6º dia de vida.

**ATENÇÃO:** Caso a razão do seu pedido não corresponda a um motivo de Doença Aguda, poderá ser indicada a necessidade de agendar uma consulta programada.

## 11. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Cada profissional dispõe de um horário preferencial destinado ao atendimento telefónico aos utentes para esclarecimento de dúvidas sobre saúde, a sua medicação/tratamentos, ou por uma situação administrativa por resolver.

Deverá ligar para o secretariado clínico e, dependendo da disponibilidade do profissional que pretende contactar, o telefonema será atendido de imediato ou mais tarde. Tenha atenção que a sua chamada telefónica é atendida durante o período das consultas, tratamentos ou atendimento, pelo que deve ser tão breve quanto possível na exposição do seu caso.

Não deverá utilizar o contacto telefónico para questionar se pode levantar receituário/ credenciais/ relatórios pedidos – estes são emitidos e ficam disponíveis para levantar no secretariado clínico ao fim de três dias uteis – e marcações de consulta aberta/ urgência do dia.

## 12. PEDIDOS DE RELATÓRIOS E ATESTADOS

Para emissão de relatórios médicos é necessário formalizar o pedido no secretariado clínico presencialmente. Caso o pedido seja realizado por terceiros, junto ao pedido deverá ser entregue o consentimento por escrito do titular dos dados (ou seja, do utente em avaliação).

Em caso de utentes **incapacitados/interditados**, o pedido poderá ser realizado pelo ser representante/tutor legal.

Caso pretenda que no relatório sejam incluídas outras informações para além das que constam no registo clínico informático, deve trazer os exames já realizados e os pareceres de outros médicos. Se necessário, o seu médico poderá requerer exames adicionais para definir melhor o quadro clínico; neste caso, poderá ser necessário realizar uma consulta presencial.

O tempo de resposta para os relatórios clínicos é de 7 dias úteis.

Uma vez disponível, será contactado telefonicamente ou via e-mail, pelo que reforçamos que mantenha os seus dados atualizados.

### 13. SERVIÇOS MÍNIMOS GARANTIDOS

Nas ausências iguais ou superiores a 75% dos elementos do grupo profissional respectivo, a USFDAP garante aos utentes nesta inscritos, em sistema de inter-substituição, o atendimento dos serviços mínimos descritos abaixo, para cada grupo profissional.

Nestas situações, o Coordenador, ou seu substituto, poderá deliberar sobre a revogação de eventuais ausências programadas para este período, particularmente, situações de folgas, reuniões externas/comissões gratuitas de serviço, desde que acordado entre os profissionais.

Exceccionalmente, nas situações em que se prolonguem os pressupostos para a manutenção dos serviços mínimos, o Conselho Geral poderá deliberar sobre medidas adicionais para proteção do bem-estar dos profissionais, nomeadamente sobre o pedido de redução temporário de horário de funcionamento da unidade, mediante exposição à Direção Executiva.

#### **Enfermagem:**

- Realização do Rastreio de Doenças Metabólicas / “Teste do pezinho”, se existir o risco de se ultrapassar o limite máximo (6º dia de vida);
- Administração da Imunoglobulina anti-D a grávidas, se existir o risco de ultrapassar o limite máximo (28 semanas);
- Fornecimento de contraceção de emergência;
- Vacinação, se administração inadiável;
- Realização de tratamentos ou administração de terapêutica, com guia de tratamento ou nota de alta, e indicação para intervenção nesse dia;
- Cuidados curativos com critério prioritário: feridas exsudativas, feridas que possam pôr em risco a vida do utente, queimaduras, lesões traumáticas com evolução inferior a 12h.

**Médicos:**

- Situações de doença aguda ou agudização de doença crónica ou procedimentos em unidade de cuidados de saúde primários inadiáveis;
- Orientação clínica de situações de suspeita de gravidez, solicitações para interrupção voluntária de gravidez e necessidade de contraceção de emergência;
- Renovação de receituário crónico considerado imprescindível;
- Emissão de Certificados de Incapacidade Temporária (CIT) para o caso de ausências em tempo limite.

**Secretariado Clínico:**

- Atendimento relacionado com os serviços mínimos;
- Avaliação da plataforma SGTD (Sistema de Gestão de Transporte de Doentes).

Todos os restantes serviços disponíveis na unidade serão prestados de acordo com a capacidade do serviço e as necessidades do utente.



## 14. SERVIÇOS NÃO PRESTADOS NESTA UNIDADE

Não transcrevemos exames pedidos por outros médicos (particulares ou hospitalares) na ausência de fundamentação escrita e sem avaliação do utente, respeitando o Despacho nº 10430/2011, de 18 de agosto. Esta avaliação deve ser realizada em consulta presencial, sujeita a tempo de espera.

Cabe ao médico o direito de recusar a transcrição do exame.

Os atestados de incapacidade multiusos são emitidos por uma junta médica composta por médicos de saúde pública, após análise dos dados clínicos por si apresentados. Para solicitar o agendamento de uma junta médica, deve dirigir-se ao Centro de Saúde de Benfica (Rua General Morais Sarmiento 13B, 1500-018, telefone: 217628080), das 8h às 20h.

O atestado para exercício e funções profissionais públicas ou privadas, de acordo com o Decreto-Lei nº 242/2009, de 16 de setembro, a respeito de robustez física e psíquica, pode ser comprovado por declaração do utente.

Em relação ao atestado para a prática de atividade física não federada, de acordo com o Decreto-Lei nº 5/2007, de 16 de janeiro, em que "constitui especial obrigação do praticante assegurar-se, previamente, de que não tem quaisquer contra-indicações para a sua prática", pode o utente assinar um termo de responsabilidade, em alternativa ao atestado médico.

O atestado para matrícula em creche até aos 3 anos, de acordo com a Portaria nº 411/2012, de 14 de dezembro, apenas é necessário em caso de problema de saúde que determine cuidados especiais.

Em relação ao atestado para justificar faltas à escola por um período inferior ou igual a 3 dias úteis, de acordo com a Lei nº 51/2012, de 5 de setembro, a justificação das faltas pode ser feita por escrito pelos pais ou encarregado de educação, ou pelo próprio se maior de idade.

Os atestados para desportos federados e de alta competição devem ser solicitados pelos clubes, a realizar na instituição ou em institutos próprios, tais como o Centro de Medicina Desportiva no Estádio Universitário de Lisboa ou a Faculdade de Motricidade Humana no Estádio do Jamor.

Os atestados para carta de caçador, carta de marear, mergulho, pesca submarina e licença de uso e porte de armas não são facultados nesta unidade.

A prescrição de medicamentos crónicos que não são do conhecimento do seu médico de família, ou outra medicação que este considere inapropriada, não é assegurada por esta unidade.

Para o atendimento em situação de emergência, deverá dirigir-se, de imediato, ao Serviço de Urgência do hospital mais próximo.

## 15. FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Os profissionais da USFDAP contribuem e estão empenhados na formação de novos profissionais (médicos e enfermeiros).

Por este motivo, poderá notar a sua presença durante as consultas, ou a sua consulta poderá mesmo ser realizada por estes profissionais sob a supervisão de profissionais mais experientes. Solicitamos, assim, a sua colaboração.

No entanto, os utentes têm o direito de recusar ser observados por profissionais em formação, pelo que, caso seja essa a sua decisão, deve expressá-la previamente ao seu médico ou enfermeiro de família, ou no secretariado clínico previamente à consulta.

## 16. RECOMENDAÇÕES PARA BOM FUNCIONAMENTO DA USF

De modo a aumentar a eficácia e qualidade dos serviços prestados, deve sempre que possível:

- Trazer o seu cartão de cidadão ou registo de utente, boletim de vacinas e cartão de subsistemas (se aplicável);
- Manter atualizados os seus dados pessoais e dos seus familiares (morada, telefone, e-mail, subsistemas de saúde);
- Avisar, o mais cedo possível, se não puder comparecer a uma consulta programada (médica ou de enfermagem), para que esse tempo possa ser utilizado por outra pessoa e para que lhe possamos propor uma data alternativa;
- Avisar com pelo menos 48h de antecedência, se não vai utilizar um transporte solicitado nesta unidade;
- Chegar à USFDAP pelo menos 30 minutos antes da hora programada das consultas, para assegurar a efetivação atempada da consulta;
- Avisar o secretariado clínico se chegar após a hora marcada, pois poderá ainda ser atendido se houver disponibilidade do profissional, no momento em que ele considerar mais adequado (sem prejudicar outros utentes agendados);
- Participar ativamente na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela equipa, apresentando sugestões e/ou reclamações que considere pertinentes na Caixa de Sugestões, no Correio Eletrónico, ou ainda no Livro de Reclamações/Elogios;
- Fazer por respeitar as outras pessoas: silencie o telemóvel em silêncio e não faça uso da funcionalidade alta voz.

É expressamente **proibido fumar no edifício e nas suas imediações**, de acordo com a Lei nº 37/2007, de 14 de agosto.

## 17. OUTROS SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Os utentes da nossa unidade têm acesso a outros serviços que são disponibilizados pelo Agrupamento de Centros de Saúde (ACeS) de Lisboa Norte, nomeadamente:

- **CONSULTA DE CESSAÇÃO TABÁGICA**

Onde: **USF DAS CONCHAS** Morada: Alameda das Linhas das Torres N° 117

Atendimento com necessidade de referência médica.

Contacte o seu médico; se houver indicação, poderá ser referenciado para a consulta de desabitação intensiva.

Disponível todas as 4<sup>as</sup>feiras, das 14h30 às 17h30

- **CONSULTA DE MEDICINA DENTÁRIA**

Onde: **USF DAS CONCHAS** Morada: Alameda das Linhas de Torres N°117

Atendimento com necessidade de referência médica.

A marcação é realizada através da nossa unidade após consulta médica, se aplicável.

Disponível todas as 2<sup>as</sup>feiras e 5<sup>as</sup>feiras, das 8h às 18h

- **CONSULTA DO VIAJANTE**

(ATENÇÃO: Deve realizar-se 4 a 6 semanas antes da data prevista da viagem)

Onde: **UCSP SETE RIOS** Morada: Largo Professor Arnaldo Sampaio

Atendimento sem necessidade de referência médica.

A marcação é solicitada pelo utente via e-mail:

[consulta.viajante.lxnorte@arslvt.min-saude.pt](mailto:consulta.viajante.lxnorte@arslvt.min-saude.pt)

- **CONSULTA DE PSICOLOGIA**

Onde: **UCSP LUMIAR** Morada: Alameda das Linhas de Torres N°243

Atendimento com necessidade de referência médica.

A marcação é realizada através da nossa unidade após consulta médica, se aplicável.

- **CONSULTA DE NUTRIÇÃO**

Onde: **UCSP LUMIAR** Morada: Alameda das Linhas de Torres Nº243  
Atendimento com necessidade de referenciação médica.

A marcação é realizada através da nossa unidade após consulta médica, se aplicável.

- **GABINETE DO CIDADÃO**

Onde: UCSP SETE RIOS Morada: Largo Professor Arnaldo Sampaio  
Atendimento sem necessidade de referenciação médica.

Horário: das 9h às 17h (preferencialmente por marcação)

A marcação é solicitada pelo utente via e-mail ou telefone:

E-mail: [lxnorte.gc@arslvt.min-saude.pt](mailto:lxnorte.gc@arslvt.min-saude.pt)

Telefone: 217211805

## 18. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os profissionais desta unidade esforçam-se por cumprir os horários da marcação da consulta. No entanto, os problemas de saúde discutidos em consulta nem sempre podem ser resolvidos dentro do tempo estabelecido, atrasando as outras consultas. Apelamos, por isso, à sua compreensão; amanhã poderá ser você a necessitar de mais tempo.

As consultas de doença aguda poderão ter prioridade, dependendo da situação clínica, ou se se tratar de crianças e grávidas (ou seja, utentes considerados de grupos vulneráveis), podendo atrasar as consultas agendadas.

Encontra-se disponível para consulta pública o Plano de Ação, bem como o respetivo Relatório de Atividades do ano transato, relativos a esta unidade de saúde.

Existe a possibilidade de contacto personalizado e com privacidade com o Coordenador, ou o seu substituto por este delegado, para expor sugestões ou reclamações. Para o efeito, deverá contactar o secretariado clínico para marcação.

## 19. ATUALIZAÇÕES

Versão 1 – fevereiro 2023

Primeira versão da versão extensa do Guia do Utente.

Aprovada em Conselho Geral em fevereiro de 2023.

A USF dispunha de uma versão em folheto impresso.