



# GUIA DO UTENTE

O presente Guia tem como objetivo facultar informações relevantes sobre a Unidade de Saúde Familiar (USF) do Arco, o seu funcionamento e os serviços que disponibiliza aos seus utentes.

Elaborado em:  
01/2012

Revisto em:  
09/2021  
(5ª revisão)

Revisão em:  
09/2024

## Quem somos?

Somos uma equipa que trabalha em conjunto com a população a quem presta cuidados, no sentido da promoção e manutenção da saúde, procurando minimizar o impacto da doença.

A USF do Arco é constituída por 7 Médicos, 7 Enfermeiros e 5 Secretárias Clínicas, organizados por várias Micro-Equipas de Família:

	Médico de Família	Enfermeiro de Família	Secretária Clínica de Família
	Ana Moinhos	Pedro Rego	Graça Lucas
	André Tomé	Filipa Caetano	Filomena Gonçalves
	Rosário Novo	Nicole Silva	Ana Bartolomeu
	Rita Tato	Fernanda Luís	Graça Lucas
	Sofia Moura	Sónia Perdigão	Helena Amparo
	Soraia Reis	Nádia Andrade	Helena Amparo
	Vera Carvalho	Carlos Saraiva	Helena Amparo

## Qual a nossa Missão?

- ⇒ Prestar cuidados de saúde continuados, qualificados e humanizados a todos os utentes inscritos, integrados no seu núcleo familiar;
- ⇒ Promover a capacitação dos utentes na gestão da sua saúde;

- ⇒ Prevenir, tratar e cuidar, acompanhando, enquanto equipa, os desenvolvimentos e a evolução científica;
- ⇒ Promover a constante formação dos profissionais da equipa, assim como a sua participação ativa na formação de novos profissionais.

## Qual o horário da USF do Arco?

Funciona todos os dias úteis entre as 08:00 e as 20:00 (atendimento presencial, telefónico e email).

Estamos encerrados aos fins-de-semana e feriados; nestes dias, em caso de situação aguda, pode recorrer ao Atendimento Complementar:

- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados da Lapa, na Rua de São Ciro nº 36, 1200-831 Lisboa - telefone 213931250 (aos sábados das 10:00 às 18:00 e aos domingos e feriados das 10:00 às 14:00).

Fora do horário de funcionamento da USF pode ainda recorrer aos Serviços de Urgência hospitalares:

- *Doença de Adultos*: CHLC Hospital de São José (Rua José António Serrano 1150-199 Lisboa; telefone 218841000);
- *Doença Infantil*: CHLC Hospital D. Estefânia (Rua Jacinta Marto, 1169-045 Lisboa; telefone 213126600);
- *Doença Ginecológica ou da Gravidez*: CHLC Maternidade Alfredo da Costa (Rua Viriato, 1069-089 São Sebastião da Pedreira; telefone 213184000).

Em caso de doença aguda pode também ligar para a Linha SNS 24 pelo 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, ligue 112.

No expositor à entrada da USF, estão afixados os horários de cada profissional e as ausências programadas dos mesmos.



## Quais os serviços existentes na USF do Arco?

### CONSULTA PRESENCIAL MÉDICA / ENFERMAGEM

- **Consulta Programada**
  - Destinada a grupos vulneráveis (Saúde Infantil e Juvenil, Planeamento Familiar, Saúde Materna);
  - De vigilância de problemas de saúde (ex: a utentes com diabetes ou hipertensão);
  - Promoção da saúde e prevenção de doenças (vigilância do adulto saudável, rastreio dos cancros da mama, do intestino e do colo do útero).
- **Consulta Aberta** - por motivo de doença aguda ou de agudização de doença crónica (pode consultar os motivos nos expositores da USF do Arco).
- **Consulta no Domicílio** - destinada a utentes com impossibilidade de locomoção.

## ☑ TRATAMENTOS E INJETÁVEIS

Preferencialmente com agendamento prévio com o Enfermeiro de Família.

A medicação só será administrada com prescrição médica válida.

## ☑ VACINAÇÃO

Preferencialmente com agendamento prévio com o Enfermeiro de Família.

Deverá trazer o boletim de vacinas para ser atualizado.

As vacinas que não se encontrem previstas no Programa Nacional de Vacinação só serão administradas mediante prescrição médica válida.

## ☑ DIAGNÓSTICO PRECOCE (“TESTE DO PEZINHO”)

Deve ser realizado preferencialmente com marcação prévia e com o Enfermeiro de Família, entre o 3º e o 6º dia de vida do recém-nascido, inclusive.

## ☑ CONSULTA MÉDICA NÃO PRESENCIAL

Destina-se à renovação ou continuação de tratamentos que sejam do conhecimento do Médico de Família, como receituário crónico, tratamentos domiciliários com oxigénio / ventilador, ou fisioterapia com informação clínica do médico fisiatra.

O pedido pode ser feito junto do Secretariado Clínico, por correio eletrónico ([usf.arco@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.arco@arslvt.min-saude.pt)), ou no Portal do Utente (<https://servicos.min-saude.pt>), sendo o prazo de entrega de 3 dias úteis.

### ☑ ATENDIMENTO TELEFÓNICO

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

Deverá ligar para o Secretariado Clínico e, dependendo da disponibilidade do profissional que pretende contactar, o telefonema poderá ser atendido de imediato ou mais tarde. Tenha em atenção que a sua chamada é atendida durante o período de 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 5 dias úteis.

### ☑ ATENDIMENTO POR CORREIO ELETRÓNICO

Cada profissional dispõe de um endereço de correio eletrónico institucional que poderá ser disponibilizado, se previamente combinado com o profissional em causa, para envio de informações ou dúvidas relativamente ao seu estado de saúde, envio de resultados de exames

digitalizados, esclarecimento de dúvidas na medicação, ou qualquer outra situação clínica ou administrativa que necessite de esclarecimento.

Dependendo da disponibilidade do profissional que pretende contactar, as mensagens de correio eletrónico serão consultadas e respondidas assim que possível. Identifique sempre a sua mensagem com o seu nome completo e número de utente; tenha em atenção que é dada prioridade ao atendimento presencial dos utentes, pelo que a sua mensagem deve ser tão breve quanto possível.

#### Não deverá usar o email profissional para:

- expor assuntos sem relação com a sua saúde ou a USF do Arco (remetentes de mensagens com outros conteúdos poderão ser bloqueados);
- informar sobre assuntos ou problemas de saúde urgentes (neste caso, deverá ligar para a Linha SNS 24 ou comparecer presencialmente);
- marcar consultas ou pedir receituário ao seu Médico de Família (ver pontos “Consulta Médica Não Presencial” e “Como posso marcar consulta?”).

Destacamos que o correio eletrónico não é um meio totalmente seguro e, como tal, não é possível garantir totalmente a confidencialidade das suas mensagens.

#### SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

- ⇒ Inscrição de novos utentes;
- ⇒ Atualização dos dados pessoais (da responsabilidade do utente);

- ⇒ Agendamento de serviços de saúde (enfermagem e médicos);
- ⇒ Validação administrativa de documentos emitidos;
- ⇒ Pedido / levantamento de receituário crónico e outros tratamentos;
- ⇒ Processamento e pagamento de reembolsos;
- ⇒ Obtenção de informações sobre:
  - Serviços de saúde disponíveis na USF do Arco / Agrupamento de Centros de Saúde de Lisboa Central;
  - Recursos de saúde disponíveis na comunidade, nomeadamente para realização de exames complementares de diagnóstico;
  - Procedimentos necessários para agendar consultas hospitalares ou noutras instituições prestadoras de cuidados de saúde.



## Como posso marcar consulta?

Recomendamos que faça o pedido de agendamento ligando para a linha SNS 24 (808 24 24 24), pela Área do Cidadão ([servicos.min-saude.pt/utente](mailto:servicos.min-saude.pt/utente)), ou por correio eletrónico ([usf.arco@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.arco@arslvt.min-saude.pt)). Em alternativa, pode fazê-lo presencialmente no Secretariado da USF ou por telefone (213 947 310).

A USF do Arco garante consulta programada no espaço de 5 dias úteis a partir do pedido. Esse prazo poderá ser mais prolongado em períodos de maior afluência de utentes, ou na ausência programada dos profissionais de saúde.

## E se for uma situação aguda?

Em caso de doença aguda ou doença crónica agudizada (critérios de acesso disponíveis nos expositores nas salas de espera da USF do Arco), deve dirigir-se ao Secretariado Clínico da USF para uma consulta do dia, que poderá ocorrer com o seu Médico / Enfermeiro de Família ou por outro profissional.

Note que as consultas marcadas no próprio dia são mais curtas que as programadas e só se destinam a resolver situações de doença aguda. Não deve recorrer a estas consultas para falar de problemas de saúde que não são agudos, mostrar exames, pedir receituário ou a emissão de declarações ou atestados não relacionados com o episódio atual.

Se tiver dúvidas deve contactar o seu Médico ou Enfermeiro de Família.

## E se precisar de uma consulta no domicílio?

Estas consultas são destinadas a pessoas que estão impossibilitadas de se deslocar à USF por motivos de saúde e que não se encontrem em instituições, e que residam na freguesia de Santo António, devendo para o efeito contactar o Secretariado Clínico (telefone ou email).

Após a avaliação da sua necessidade pelo profissional de saúde, será programada uma consulta domiciliária.

Em caso de ausência de um dos elementos da sua Micro-Equipa, estão assegurados os seguintes serviços (de preferência no próprio dia):

- Atendimento ao público;
- Validação de documentos;
- Situações de doença aguda;
- Vigilância e controlo de terapêutica hipocoagulante;
- Diagnóstico precoce do recém-nascido;
- Pedido atempado do teste de Coombs indireto à grávida Rh-, para posterior administração de imunoglobulina anti-D, quando indicado;
- Administração de imunoglobulina anti-D à grávida Rh-, quando indicado;
- Pedido de contraceção emergêcia;
- Pedido / encaminhamento para consulta de Interrupção Voluntária de Gravidez (IVG);
- Atualização do Programa Nacional de Vacinação a utentes dos 0 – 18 anos;
- Prestação de cuidados de enfermagem se, quando não realizados, possam colocar em risco a recuperação clínica do doente.

## Quais os procedimentos NÃO efetuados na USF do Arco?

Por não se inserirem no âmbito da prevenção e promoção da saúde, não são emitidas(os) na USF do Arco:

- Credenciais com transcrição de exames pedidos por outros médicos (não faz parte das funções do médico de família e está proibida pelo Despacho 10430/2011);
- Atestado para exercício e funções profissionais públicas ou privadas (de acordo com o Decreto-Lei 242/2009 a robustez física e psíquica podem ser comprovadas por declaração do utente);
- Receitas de medicamentos crónicos que não são do conhecimento do seu Médico de Família ou outra medicação que este considere inapropriada;
- Atestado para matrícula em creche, até aos 3 anos (de acordo com a Portaria 411/2012 apenas é necessário atestado médico em caso de problema de saúde que determine cuidados especiais);
- Atestado para a prática de atividade física não federada (de acordo com o Decreto-Lei 5/2007, “constitui especial obrigação do praticante assegurar-se, previamente, de que não tem quaisquer contraindicações para a sua prática”, podendo o utente assinar um termo de responsabilidade, em vez de entregar o atestado médico);
- Atestados para desportos federados e de alta competição (estes devem ser solicitados pelos clubes, a realizar na instituição ou em institutos próprios, como o Centro de Medicina Desportiva no Estádio Universitário de Lisboa, ou na Faculdade de Motricidade Humana no Estádio do Jamor);

- Atestado para justificar faltas à escola por um período inferior ou igual a 3 dias úteis (de acordo com a Lei 51/2012 a justificação das faltas pode ser feita por escrito pelos pais ou encarregado de educação, ou pelo próprio se maior de idade);
- Relatórios ou exames para seguros de saúde, seguros de vida, ou para empréstimo bancário;
- Atestados para carta de caçador, ou para licença de uso e porte de arma;
- Atestados para a prática de desportos náuticos;
- Atestado para a prática de mergulho e pesca submarina;
- Atestados para tribunal (se não houver comprovação da doença);
- Atestado para carta de condução.



## Outros Serviços

Os utentes da USF do Arco têm acesso a outros serviços que são disponibilizados pelo Agrupamento de Centros de Saúde de Lisboa Central, nomeadamente:

- ⇒ Consulta de Cessação Tabágica;
- ⇒ Consulta de Psicologia;
- ⇒ Fisioterapia;
- ⇒ Consulta de Infecções Sexualmente Transmissíveis;
- ⇒ Projeto Saúde em Movimento;

- ⇒ Consulta de Promoção da Atividade Física;
- ⇒ Curso de preparação para a parentalidade;
- ⇒ Curso de Recuperação do Pós-Parto;
- ⇒ Gabinete do Cidadão;
- ⇒ Medicina Dentária;
- ⇒ Saúde Pública;
- ⇒ Serviço Social;
- ⇒ Terapia Ocupacional.

Poderá obter mais informações sobre estes e outros serviços junto do seu Médico, Enfermeiro, ou do Secretariado Clínico.

---

### **Formação de Profissionais de Saúde**

Os profissionais desta USF contribuem e estão empenhados na formação de novos profissionais Médicos e Enfermeiros.

Por esse motivo poderá notar a sua presença durante as consultas, ou a sua consulta poderá mesmo ser realizada por estes profissionais sob a supervisão de colegas mais experientes. Pedimos a sua colaboração nesta formação.

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-lo previamente ao seu Médico ou Enfermeiro de Família, ou no Secretariado Clínico previamente à consulta.



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;
- **Chegar à Unidade de Saúde Familiar do Arco 30 minutos antes da hora programada das consultas médicas e de enfermagem** para assegurar a efetivação atempada da consulta.  
Caso se atrase deve avisar o Secretariado Clínico; se chegar após a hora marcada, 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.



## Notas a ter em conta

- 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 de se tratar de um grupo vulnerável (crianças, grávidas), 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;
- Todos os utentes têm o direito a uma segunda opinião clínica dentro ou fora da USF. Caso o pretenda deverá requerer a mesma junto do secretariado clínico, mediante o preenchimento de formulário próprio;
- Existe a possibilidade de contacto personalizado e com privacidade com a Coordenadora ou com quem ela delegar, para expor sugestões ou reclamações. Deverá contactar o Secretariado Clínico para marcação;
- Por favor desligue ou retire o som do seu telemóvel antes de entrar para a consulta.

## Gabinete do Cidadão (ACES Lisboa Central)

**Responsáveis:** Dra Margarida Carvalho

**Morada:** Rua Carvalho Araújo nº 103 - 7ª andar, 1900-138 Lisboa

**Telefone:** 213 105 318

**Email:** [lxcentral.gc@arslvt.min-saude.pt](mailto:lxcentral.gc@arslvt.min-saude.pt)

## UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR DO ARCO

**Morada:** Travessa do Noronha 5A,  
1250-169 Lisboa

**Telefone:** 213 947 310

**Fax:** 213 947 318

**Email:** [usf.arco@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.arco@arslvt.min-saude.pt)

**Site:** [usf-arco.webnode.pt/](http://usf-arco.webnode.pt/)



**SNS 24** CENTRO DE CONTACTO  
**808 24 24 24**



**ÁREA** DO  
CIDADÃO

[SERVICOS.MIN-SAUDE.PT/UTENTE/](http://SERVICOS.MIN-SAUDE.PT/UTENTE/)