





## Centro de Saúde Vila Franca do Campo


### SEDE

Rua Teófilo de Braga, 91 – 9680-179

Vila Franca do Campo

 296 539 420


 296 582 864

 sres-csvfc@azores.gov.pt

### POSTO DE SAÚDE DE PONTA GARÇA

Rua da Igreja – 9680-447

Ponta Garça


 296 587 550

### FORA DOS NOSSOS HORÁRIOS CONTATAR

• Hospital do Divino Espírito Santo


Av. D. Manuel I – 9500-370

Ponta Delgada

 296 203 000

• Linha de Saúde 24

 808 24 24 00

 808 24 24 24



# Guia de Acolhimento

Conheça-nos e siga as nossas recomendações.

Ajude-nos a fazer melhor!

## **A NOSSA HISTÓRIA**

O Centro de Saúde de Vila Franca do Campo (CSVFC) é uma instituição de carácter público, criada no século XVI, como Hospital da Misericórdia de Vila Franca do Campo. Desde 1976, sob a jurisdição do Estado, obtém a designação de Centro de Saúde em 1981, após despacho ministerial.

Tais como todos os Centros de Saúde dos Açores, em 2011 o CSVFC passou a fazer parte da Unidade de Saúde da Ilha de São Miguel (USISM), sob a coordenação, orientação e avaliação da Direção Regional de Saúde.

## **A MISSÃO DO CENTRO DE SAÚDE**

A promoção da saúde e bem-estar físico e psíquico da população de Vila Franca do Campo, em articulação com outras entidades, incluindo outras unidades da rede de cuidados de saúde, escolas e associações, através da implementação de ações que fomentem hábitos de vida saudáveis e através da prestação de cuidados, incluindo o diagnóstico, o tratamento e a reabilitação, fundamentalmente de saúde familiar.

## **O NOSSO FUNCIONAMENTO**

O CSVFC é composto por Equipa multiprofissional, que disponibiliza 14 serviços, que se propõe a prestar cuidados de saúde personalizados à população de Vila Franca do Campo.

Para seu melhor esclarecimento descrevemos, de forma mais pormenorizada, os nossos diferentes serviços.

## **OS CUIDADOS DE SAÚDE COMEÇAM**

### **CONSIGO...**

- É da inteira responsabilidade da/o Utente a correta e atempada atualização dos seus dados;
- Mantenha-se em silêncio enquanto aguarda;
- Desligue o som do seu telemóvel;
- Respeite a privacidade dos outros utentes;
- Não interrompa as consultas, dirija-se ao Secretariado Clínico;
- Respeite o horário da marcação da sua consulta e/ou exame;
- Contate o nosso serviço, o mais atempadamente possível, através do número 296 539 420, caso não possa comparecer à consulta, por favor;
- O cumprimento das regras estabelecidas proporciona uma melhor qualidade no serviço e um melhor atendimento.



## NÚCLEOS DE SAÚDE FAMILIAR

	Médico(a)	Enfermeiro(a)	Secretária Clínica
<b>Secretariado Clínico 1</b>	Eduardo Amorim	Graça Flor de Lima	Ana Isabel Simas
	Manuela Rodrigues	Conceição Carreiro	Natércia Costa
<b>Secretariado Clínico 2</b>	João Martins	Elisabete Soares	Gilda Tavares
	José Borges	Isabel Salema	Hélia Ferreira
<b>Secretariado Clínico 3</b>	M <sup>ª</sup> João Carreiro	Sara Freitas	Noélia Saraiva
	Isabel Silva	Marta Tavares	Valentina Medeiros
<b>Secretariado Clínico Ponta Garça</b>	Fabíola Cimbron	Rute Silvestre	Cláudia Melo
	Raquel Raposo	Lígia Medeiros	Natália Andrade

## VALOR DAS TAXAS MODERADORAS

- Urgências: 4,00€
- Consultas Médicas e Medicina Dentária: 2,00€
- Sessões de Fisioterapia: 1,00€
- Análises: De acordo com os valores que estiverem definidos, em cada momento, pela legislação nacional em vigor.

Para informações sobre isenções/dispensas consulte:

<http://www.azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/srs/>

## CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DO UTEENTE

### DIREITOS DO UTEENTE

1. O doente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana.
2. O doente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
3. O doente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais.
4. O doente tem direito à prestação de cuidados continuados.
5. O doente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados.
6. O doente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde.
7. O doente tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde.
8. O doente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico.
9. O doente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam.

## DIREITOS DO UTENTE

10. O doente tem direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico.
11. O doente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.
12. O doente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

## DEVERES DO UTENTE

1. O doente tem o dever de zelar pelo seu estado de saúde.
2. O doente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento.
3. O doente tem o dever de respeitar os direitos dos outros doentes.
4. O doente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites.
5. O doente tem o dever de respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde.
6. O doente tem o dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

## COMO MARCAR UMA CONSULTA E EXAMES COMPLEMENTARES?

- ✓ Presencialmente, nos Secretariados Clínicos;
- ☎ Telefone: 296 539 420 (entre as 15h00 e as 16h30);
- @ E-mail: através do Endereço Eletrónico do seu secretariado clínico.

No ato da marcação solicita-se que tenha em sua posse o seu cartão de identificação e cartão de subsistema, válidos.

## COMO PROCEDER NO DIA DA CONSULTA?

O utente deve comparecer 15min antes da hora da consulta agendada, dirigir-se ao Secretariado Clínico para efetivar presença e pagar taxa moderadora (nos casos aplicáveis). Posteriormente, deverá aguardar na sala de espera.



O atendimento, no Secretariado Clínico, será efetuado por ordem de chegada, salvo os casos prioritários definidos na lei em vigor.

# GABINETE DO UTENTE – Piso 0

**Horário: 08h30 – 12h30 / 13h30 – 16h30**

**Assistente Social – Maria Antónia Brandão**

O **Gabinete do Utente** é um serviço destinado a receber e encaminhar todas as reclamações, sugestões e elogios dos utentes dos Serviços de Saúde, conforme previsto nas normas constitucionais.

## PODE CONTATAR O GABINETE DO UTENTE:

- Através do atendimento presencial feito pela Assistente Social sempre que o Utente recorra diretamente ao Gabinete do Utente ou solicite a sua presença;
- Nas Caixas de Sugestões localizadas na Entrada do Serviço de Análises Clínicas, Sala de Espera do Serviço de Urgência, Entrada da Delegação de Saúde e Hall de Entrada do Posto de Saúde de Ponta Garça;
- No Livro de Reclamações disponibilizado nos serviços identificados;
- Via Postal – Ao Gabinete do Utente, Rua Teófilo Braga, 91 9680-179 Vila Franca do Campo;
- Telefone: 296 539 420 ou Via Fax: 296 582 864;
- Via Correio Eletrónico – [sres-csvfc@azores.gov.pt](mailto:sres-csvfc@azores.gov.pt)



## Os Nossos Serviços

Para seu conhecimento, enumeramos a nossa carteira de serviços:

**01. SERVIÇOS DE APOIO GERAL** **Piso 0**

**02. MEDICINA GERAL E FAMILIAR** **Piso 0**

**03. ENFERMAGEM FAMILIAR** **Piso 0**

**04. CUIDADOS COMPLEMENTARES** **Piso 0**

**05. UNIDADE BÁSICA DE URGÊNCIA** **Piso 0**

**06. SERVIÇO SOCIAL** **Piso 0**

**07. ANÁLISES CLÍNICAS** **Piso 0**

**08. CARDIOPNEUMOLOGIA** **Piso 0**

**09. RADIOLOGIA** **Piso 0**

**10. MEDICINA DENTÁRIA** **Piso 1**

**11. NUTRIÇÃO** **Piso 1**

**12. FISIOTERAPIA/FISIATRIA** **Piso 1/0**

**13. PSICOLOGIA** **Piso 1**

**14. UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS** **Piso 1**

## SERVIÇOS DE APOIO GERAL

**Horário: Dias úteis 08h30 – 16h30**

**Coordenadora** – Paula Pimentel

Os **Serviços de Apoio Geral** do Centro de Saúde têm como missão garantir ao utente o atendimento personalizado, o acesso aos cuidados de saúde que o utente necessita, assim como, prestar e disponibilizar informação sobre o serviço requerido, em tempo útil.

### SERVIÇOS DE APOIO GERAL:

- Gabinete do Utente;
- Secretariados Clínicos;
- Posto de Informações Gerais.



Encontrará informação mais detalhada sobre o Gabinete do Utente na página 19 deste guia.

Os serviços devem confirmar e atualizar regularmente os dados pessoais dos utentes. Agradecemos a sua colaboração.

## UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS

### **Horário de Visita**

**Dias úteis:** 12h00-16h00 e 19h30-20h30

**Fim de Semana e Feriados:** 13h30-14h30 e 19h30-20h30

**Médica Coordenadora:** Maria João Carreiro

**Enfermeira Coordenadora:** Rosa Dinis

**Equipa de Enfermagem:** Catarina Costa, Cláudia Braga, Dimytro Grablyuk, Filipe Bettencourt, Gabriela Oliveira, Helena Gouveia, Katherine Resendes, Lúcia Melo, Otilia Pires.

**Assistentes Operacionais:** Carina Cunha, Conceição Furtado, Gorete Amaral, Isabel Ponte, João Sampaio, Leonor Róias, Lúcia Massaroco, Natália Costa e Vera Andrade.

A **Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI)** tem como objetivo a recuperação global do utente (promoção da autonomia, melhorando a funcionalidade da pessoa em situação de dependência promovendo a sua reabilitação, readaptação e reinserção familiar e social) através do conjunto de intervenções de saúde e/ou de apoio social.

### ONDE SE LOCALIZA?

A UCCI está situada no 1º piso do Centro de Saúde.

Para mais esclarecimentos consulte o Regulamento de Visitas e Acompanhantes da UCCI.



# SERVIÇO DE PSICOLOGIA – Piso 1

**Horário: Dias úteis 09h00 – 16h00**

**Psicóloga – Elisabete Cipriano**

O **Serviço de Psicologia** tem como principais objetivos promover a saúde e a adesão a estilos de vida saudável, prevenir doenças relacionadas com comportamentos, ajudar a lidar com crises pessoais ou familiares ao longo do ciclo vital, melhorando a adesão a tratamentos médicos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos sujeitos doentes.

## ÁREAS DE INTERVENÇÃO:

### - **Psicologia Clínica:**

Consulta externa;  
Unidade de Cuidados Continuados Integrados.

### - **Saúde Escolar:**

Integração em equipa multidisciplinar.

### - **Intervenção Precoce:**

Integração em equipa multidisciplinar.

### - **Cessaçã o Tabágica:**

Integração em equipa multidisciplinar.



# SERVIÇO DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR – Piso 0

**Horário: Dias úteis 08h30 – 16h30**

**Direção Clínica:** João Martins Sousa

## Médicos de Medicina Geral e Familiar:

Eduardo Amorim Isabel Siva José Borges M<sup>ª</sup> João Carreiro  
Fabíola Cimbron João Martins Manuela Rodrigues Raquel Raposo

O **Serviço de Medicina Geral e Familiar** do Centro de Saúde visa a prestação de cuidados de saúde primários, numa atuação médica abrangente e ao longo do ciclo de vida, centrada no indivíduo inserido no seu ambiente familiar, profissional, social e cultural.

## ÁREAS DE INTERVENÇÃO:

- Consulta de Saúde do Adulto;
- Consulta de Saúde Infantil e Juvenil;
- Consulta de Planeamento Familiar;
- Consulta de Saúde Materna;
- Consulta de Diabetes;
- Consulta de Hipertensão;
- Acompanhamento clínico das situações de doença crónica e patologia múltipla;
- Visita domiciliária.



## SERVIÇO DE ENFERMAGEM FAMILIAR – Piso 0

**Horário: Dias úteis 08h30 – 17h00. Sábados 08h30-12h30**

**Direção de Enfermagem:** Margarida Pinheiro

**Enfermeiro Coordenador:** Tércio Maio

### **Equipa de Enfermagem:**

Carla Lages

Conceição Carreiro

Débora Teixeira

Elisabete Soares

Isabel Salema

Graça Almeida

Graça Flor de Lima

Lígia Medeiros

Marta Carvalho

Natacha Lopes

Rute Silvestre

Neusa Coutinho

Sara Freitas

Sandra Fontes

### **ÁREAS DE INTERVENÇÃO:**

- Consulta de Saúde Infantil e Juvenil;
- Consulta de Planeamento Familiar;
- Consulta de Saúde Materna;
- Consulta de Diabetes;
- Consulta de Hipertensão;
- Educação para a Saúde;
- Acompanhamento das situações de doença crónica e patologia múltipla;
- Vacinação;
- Visita Domiciliária;
- Tratamentos.



## SERVIÇO DE FISIOTERAPIA E FISIATRIA

**Horário: Dias úteis 8h30 – 16h30**

**Médico Fisiatra:**

Pedro Peixoto

**Fisioterapeutas:**

Davide Pinto

Margarida Silva

**Assistente Operacional:**

Helena Costa

O **Serviço de Fisioterapia** do Centro de Saúde centra-se na análise e avaliação do movimento e da postura, baseadas na estrutura e função do corpo. Tem a finalidade de promoção da saúde e da prevenção da patologia, com o objetivo de ajudar a atingir a máxima funcionalidade e qualidade de vida.

### **ÁREAS DE INTERVENÇÃO:**

- **Ambulatório:** Tratamento de utentes, após consulta de Fisiatria no Centro de Saúde ou Hospital.
- **Cuidados Continuados Integrados:** Em articulação com a equipa de enfermagem e após consulta do médico Fisiatra.
- **Dinamização de classes de movimento:** Plano de exercícios físicos globais para grupos.
- **Programa de Intervenção Precoce:** Inserida na equipa multidisciplinar apoiando crianças dos 0 aos 6 anos.





# SERVIÇO DE NUTRIÇÃO – Piso 1

Horário: Dias úteis 08h30 – 13h00 / 13h30 – 16h00

Nutricionista – Tiago Dias

O **Serviço de Nutrição** tem como principais objetivos a realização do diagnóstico do estado nutricional da população do concelho e a promoção de hábitos alimentares saudáveis.

## ÁREAS DE INTERVENÇÃO:

### - **Nutrição Clínica:**

Consulta externa;  
Serviço de Cuidados Continuados;  
Cuidados Domiciliários.

### - **Nutrição Comunitária:**

Saúde Escolar.

### - **Higiene e Segurança Alimentar:**

Serviço de fornecimento de refeições.

### - **Atividade Formativa e Científica.**



# UNIDADE DE CUIDADOS COMPLEMENTARES

Horário: Dias úteis 08h30 – 17h00. Sábados 08h30-12h30

Enfermeiro Coordenador: Tércio Maio

A **Unidade de Cuidados Complementares (UCC)** é composta por uma equipa de profissionais com formação diferenciada que atuam na prestação de cuidados de saúde especializados e na promoção de projetos desenvolvidos em interação com a comunidade.

## ÁREAS DE INTERVENÇÃO:

- **Cessaçãõ Tabágica (CT)** – Enfermeira: Rute Silvestre,

Médico: Eduardo Amorim, Psicóloga: Elisabete Cipriano;

- **Enfermagem de Reabilitação** – Enfermeira Helena Soares;

- **Intervençãõ Precoce** – Coordenadora: Enfermeira Neusa Coutinho;

- **Saúde Escolar** – Coordenadora: Enfermeira Sílvia Guerreiro;

- **Equipa de Apoio Integrado Domiciliário (EAID)** – Enfermeiras: Daniela Cunha, Joana Bandeira, Paula Aguiar.



## UNIDADE BÁSICA DE URGÊNCIA – Piso 0

**Horário: Todos os dias 08h00 – 24h00**

**Médico Coordenador:** João Martins Sousa

**Enfermeira Coordenadora:** Rosa Dinis

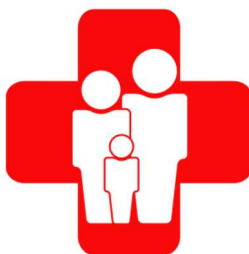
### **A Equipa de Saúde por turno é constituída por:**

1 Médico	2 Enfermeiros	2 Assistentes Operacionais	1 Assistente Técnica
----------	---------------	----------------------------	----------------------

A **Unidade Básica de Urgência (UBU)** destina-se ao atendimento de utentes em situação de doença aguda ou súbita, numa lógica de proximidade com a população.

### **ÁREAS DE INTERVENÇÃO:**

- Emergências: acidentes, intoxicação, convulsões;
- Doenças súbitas: enfarte, AVC;
- Dor aguda;
- Febre;
- Descompensação de doenças já diagnosticadas, tais como Hipertensão, Diabetes ou DPOC;
- Traumatismos;
- Queimaduras;
- Outras situações previsivelmente graves.



## SERVIÇO DE MEDICINA DENTÁRIA – Piso 1

**Horário: Dias úteis 08h30 – 15h00**

**Médica Dentista –** Isabel Viveiros

**Assistente Operacional –** Maria dos Anjos Furtado

O **Serviço de Medicina Dentária** do Centro de Saúde tem como principais objetivos a prevenção, o diagnóstico e o tratamento das doenças da boca e dos dentes.

### **ÁREAS DE INTERVENÇÃO**

#### **- Consulta de Medicina Dentária:**

- Prevenção;
- Restaurações;
- Destartarizações;
- Exodontias;
- Selantes de fissuras.

#### **- Medicina Dentária Comunitária:**

- Saúde Escolar.



## SERVIÇO DE RADIOLOGIA – Piso 0

**Horário: Dias úteis 08h30 – 16h30**

**Técnicos de Radiologia** – Ricardo Almeida e Sofia Santos.

O **Serviço de Radiologia** do Centro de Saúde desenvolve a sua atividade no contexto do diagnóstico e da intervenção terapêutica de todos os órgãos e sistemas do corpo humano, no âmbito da radiologia convencional (RC).

### ÁREA DE INTERVENÇÃO:

#### **Radiologia convencional destinada aos:**

- Utentes encaminhados dos Médicos do Centro de Saúde;
- Utentes do Serviço de Cuidados Continuados;
- Utentes da Unidade Básica de Urgência.



## SERVIÇO SOCIAL – Piso 0

**Horário: Dias úteis 08h30 – 12h30 / 13h30 – 16h30**

**Assistente Social** – Maria Antónia Brandão

O **Serviço Social** do Centro de Saúde apoia na resolução de problemas apresentados por Utentes e Famílias do concelho, contribuindo para a elevação da qualidade de vida e humanização da prestação pontual ou contínua dos cuidados de saúde.

### ÁREAS DE INTERVENÇÃO:

- Acolhimento e integração dos utentes e famílias no Centro de Saúde;
- Assegura o suporte emocional ao utente e família;
- Promove as relações interpessoais do utente com a equipa, família e redes sociais;
- Dá a conhecer o tipo de ajuda que o utente poderá obter dentro e fora do Centro de Saúde.



## SERVIÇO DE ANÁLISES CLÍNICAS – Piso 0

**Horário: Dias úteis 08h00 – 15h30**

**Técnica de Análises Clínicas – Graça Verdadeiro**

**Assistente Operacional – José Carreiro**

O **Serviço de Análises Clínicas** desenvolve atividades ao nível da patologia clínica, imunologia, hematologia clínica, genética e saúde pública, através do estudo, aplicação e avaliação das técnicas e métodos analíticos próprios, com fins de diagnóstico e rastreio.

### TIPO DE COLHEITAS:

- Sangue;
- Urina;
- Fezes;
- Expetoração;
- Exsudados.



As colheitas realizam-se às segundas-feiras, quartas-feiras e quintas-feiras entre as 8h00 e as 11h00 na Sala de Colheitas.

## SERVIÇO DE CARDIOPNEUMOLOGIA – Piso 0

**Horário: Sexta-Feira 08h30 – 15h30**

**Técnica de Cardiopneumologia – Sónia Pimentel**

A **Cardiopneumologia** desenvolve a sua atividade no contexto do estudo da função (fisiologia) e estrutura (anatomia) dos sistemas cardíaco, vascular e respiratório.

### ÁREA DE INTERVENÇÃO:

**Eletrocardiogramas (ECG) destinados a:**

- **Ambulatório:** utentes encaminhados dos médicos do Centro de Saúde ou de consultório privado;
- **Serviço de Atendimento Urgente:** em situação de emergência cardíaca, como a suspeita de enfarte do miocárdio;
- **Serviço de Cuidados Continuados Integrados:** após articulação com o médico ou equipa de enfermagem do serviço.

