RECOMMANDATIONS ET PRINCIPES GÉNÉRAUX

- Tous les patients de cette unité bénéficient d'une équipe familiale, composée d'un médecin, d'une infirmière et d'une secrétaire médical. Possibilité de modification sur demande.

- Dans la salle d'attente de l'Unité, vous pouvez consulter la **Charte Des Droits Et Devoirs Des Usagers**. Cette information, ainsi que d'autres, susceptibles de vous intéresser, sont également disponibles sur notre site Internet.

- La présentation du numéro d'utilisateur SNS est obligatoire à chaque contact avec votre USF. Maintenez toujours vos coordonnées à jour (téléphone, adresse, e-mail, etc.).

- Pour renouveler vos ordonnances, faites la demande en personne au secrétariat ou en remplissant le formulaire à l'étage 0, vous pouvez également la faire par mail ou sur le portail utilisateur. Vous recevrez une réponse à votre demande sous 72h.

- Nous avons la possibilité de planifier un rendez-vous médical dans un délai de 5jours.

- L'utilisateur a droit à un **deuxième avis**.

- Un **service personnalisé et privé avec le Coordinateur** est possible : renseignements à demander au secrétariat.

Le **plan d'action, le règlement intérieur, et le rapport d'activité** de l'USF sont disponibles sur le site web de l'unité et le site BI CSP (https://bicsp.min-saude.pt/pt/Paginas/default.aspx).

- Vous pouvez également consulter les résultats et performances USF sur le site BI CSP.

Horaires d'Ouvertures

Dias úteis das 8:00 às 20:00.
En Semaine de 08:00 à 20:00.
Accueil téléphoniques et par mail durant ses horaires.

Zone d'influence : Municipalité de Felgueiras

Bureau du Citoyen (Gabinete do Cidadão)
Lieu : Etage 0 du C.S. Felgueiras
Horaires : En semaine de 08:30 à 15:30
(sous rendez-vous). **Tél. :** 255 310 929
Email: gc.valesousanorte@arsnorte.min-saude.pt

Alternatives d'Assistance

SNS24—808 24 24 24

Centro Hospitalar Tâmega e Sousa

Unidade de Amarante
Rua da Lama, nº 76 Telões
4600 - 758 Amarante
Tél.: 255 410 500

Unidade de Penafiel
Av. H. Pe Américo, nº 210 Guilhufe
4564 - 007 Penafiel
Tél.: 255 714 000

Hospital da Senhora da Oliveira (Guimarães)
Rua dos Cutileiros, Creixomil
4835-044 Guimarães
Tél.: 253 540 330

Centro de Saúde de Paços de Ferreira - Service d'assistance supplémentaire **(SAC)**
Samedis, dimanches et jours fériés de 8:00 à 16:00
Rua Rainha Dona Leonor, 107
4590-612 Paços de Ferreira
Tél.: 255962506/133/373

LIVRET D'ACCUEIL PATIENTS

USF FELGARIA *Rubeans*

Av. Agostinho Ribeiro
4610 - 102 Margaride - Felgueiras

Tél..:255 310 923/926 694 674
E-mail: usf.felgariarubeans@arsnorte.min-saude.pt
Site Web: http://usffelgariarubeans.pt/

Dernier revue par le conseil général: 13/09/2023
Auteurs: Drª.Ivone Mota, Enfª Vera Correia, SC. Silvia Alves
Prochaine révision : 13/09/2024

L' USF Felgaria Rubeans offre à ses utilisateurs:

Des Rendez-vous Programmés

Avec un médecin et une infirmière de famille. Une pré-réservation est requise par téléphone, email, via l'agenda électronique (e-agenda) du portail ou en personne, du lundi au vendredi de 8h à 20h

Ils sont destinés :

- Aux Adultes, pour la prévention et le suivi des problèmes de santé ;
- Aux malades chroniques (souffrant de diabète, hypertension...) ;

Aux groupes de personnes avec des besoins spécifiques nécessitant des rendez-vous périodiques : planification familiale, préconception, examen de grossesse et post-accouchement, santé des enfants et des adolescents, et dépistages oncologiques.

Des Rendez-vous Ouvertes

Pour les personnes souffrant d'une maladie aiguë (douloureuse et apparue récemment) ou d'une aggravation récente de maladie chronique ; Ces rendez-vous sont programmés le jour-même auprès de n'importe quelle médecin ou infirmière de famille de l'unité, dans l'ordre des rendez-vous demandés.

Ces rendez-vous ne doivent pas être utilisés pour une prescription ou un avis suite à un des examens ou des analyses, ni pour traiter des questions administratives ou les plaintes qui ne sont pas urgentes. C'est la seule façon de s'assurer que tous les patients atteints d'une maladie aiguë bénéficient d'un service le jour même.

rendez-vous à domicile

Ils sont destinés aux patients en incapacité temporaire ou permanente de se déplacer à USF.

Le rendez-vous peut être pris par le patient, son aidant, médecin ou infirmière, par téléphone ou en personne. Ces rendez-vous sont accordés en fonction de l'appréciation de la situation et ne peuvent être programmés en dehors de la zone d'influence de l'USF.

PRESTATIONS MINIMALES ASSURÉES (ABSENCE DE MÉDECIN\INFIRMIÈRE DE FAMILLE)

- Suivi médical du nourrisson : avant le 28^{ième} jour, et dans le cas où l'absence du médecin (ou de l'infirmière) impacte le suivi normal de l'enfant et diagnostic précoce, jusqu'au 6ème jour de vie;
- Rendez-vous de surveillance de santé maternelle ;
- Situations urgentes de planification familiale, délivrance d'une contraception d'urgence et avortement intentionnel ;
- Vaccination;
- Rendez-vous à domicile en situation aiguë, après évaluation de la situation;
- Situations de maladie aiguë;
- Traitements infirmiers obligatoires;
- Renouvellement de certificat d'incapacité temporaire;
- Renouvellement d'ordonnance pour traitement chronique;
- Certificat de décès;
-Recherche de programmes pouvant compromettre les soins.

Boîte A Suggestions

Il y a une boîte à suggestions dans la salle d'attente, avec ses propres formulaires, afin que vous puissiez faire vos suggestions anonymement. .

Activités de formation

Nous accueillons des professionnels de santé en formation pendant les rendez-vous et/ou pendant le service. Nous apprécions votre contribution à la formation de ces professionnels. Le patient a le droit de refuser la présence d'une tierce personne sur le lieu des soins et/ou d'être ausculter par des internes, étudiants en médecine ou infirmiers.

.

CE QUE NOUS NE FAISONS PAS

- Assistance en cas d'urgence et accidents (dans ce cas, vous devez vous rendre immédiatement à l'hôpital), remplir les formulaires de institutions privées, permis de marine, permis de chasseur, permis d'utilisation et de port d'arme, certificat pour le sport fédéral et les clubs sportifs.

Selon l'ordonnance 10430/2011, depuis 18 août 2011, **les médecins ne peuvent plus** prescrire des examens demandés par des hôpitaux, cliniques privées ou par le SNS, ou toute autre entité externe. La prescription d'examens relève de la décision et de la responsabilité exclusive du médecin de famille.

Plaintes et Compliments

Cette unité dispose d'un **Livre de Plaintes et de Compliments. (Llvro de Reclamações e Sugestões)** Adressez-vous au secrétariat pour le demander, et vous serez accompagné vers l'espace approprié pour le compléter.