

Serviços que NÃO prestamos

- **Atendimento a utentes não inscritos** na USF Arte Nova (exceto situações legalmente previstas) (DL nº 103/2023).
- As unidades dos cuidados de saúde primários estão **impedidas de prescrever exames solicitados** por hospitais do SNS, unidades convencionadas de hemodiálise, hospitais privados ou médicos no exercício de medicina privada (Despacho nº 10430/2011).
- Os profissionais **não emitem os seguintes documentos** (não estão obrigados a emitir, pela competência atribuída às respetivas instituições):
 - atestados para desportos federados e de alta competição;
 - atestado para a prática de desportos náuticos (mergulho, pesca submarina, etc.), uso e porte de arma ou caça;
 - relatórios ou exames para efeitos de qualquer seguros de saúde, de vida ou doença, assim como para realização de empréstimo bancário;
 - atestados para carta de condução (Ofício-Circular - Emissão de Atestados Médicos para Carta de Condução, CD - ARSCentro 06-06-2019)

Outras informações relevantes

Na USF Arte Nova, contamos com inovação tecnológica no apoio à consulta.

O utente tem direito a dar ou a recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico, participação em investigação ou ensino clínico, informando a equipa assistente.

É vedado ao utente registar, sem autorização, imagens ou vídeos dos profissionais da unidade de saúde dentro das suas instalações.

A USF Arte Nova forma profissionais, podendo o utente recusar a presença ou intervenção de formandos.

O cidadão tem direito à obtenção de uma segunda opinião, interna ou externa à USF Arte Nova.

Nesta USF pode apresentar **sugestões, elogios ou reclamações** através do BRAVU, na caixa de sugestões da unidade, no livro de elogios, no livro de reclamações, ou junto da Entidade Reguladora da Saúde.

Disponibilizamos lista de Entidades Convencionadas para utilização das prescrições realizadas.

Pode solicitar atendimento personalizado pelo Coordenador ou gabinete do utente da USF Arte nova (horário específico).

Pode solicitar apoio na elaboração de Diretivas antecipadas de vontade / Testamento Vital.

Para mais informações, consulte os Expositores e/ou o Secretariado Clínico.

Como contactar a USF Arte Nova?

(durante o horário de funcionamento)

Oliveirinha

(Sede)

R. Braçal 2, Oliveirinha,
3810-854 Aveiro

Funcionamento

2ª-6ªF: 8h-20h

São Bernardo

(Saúde da Mulher e Infantojuvenil)

R. Cónego Maio 91, São Bernardo,
3810-089 Aveiro

Funcionamento

2ª-5ªF: 8h-14h / 6ªF: 10h-14h

O atendimento encerra 20min antes do horário de funcionamento.

A USF Arte Nova encerra aos sábados, domingos e feriados.

Atenção: à 5ªF (14h-16h) a atividade assistencial e atendimento estão condicionados por decorrer a reunião de equipa na sede.

Tel: 234 941 137

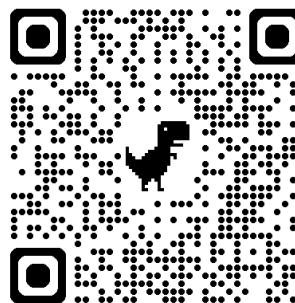
usf.artenova@ulsra.min-saude.pt

BRAVU

Balcão Rápido de Atendimento Virtual ao Utente

Encontre no **BRAVU** e no **SNS24** diversos serviços disponíveis. Explore as suas funcionalidades!

use o QR code com o telemóvel →



ou aceda através de ↓

www.usfartenova.pt

Alternativas assistenciais

Durante o período de encerramento da USF, se necessitar de cuidados clínicos, poderá recorrer:

Fins-de-semana e feriados:

- **Serviço de Atendimento Complementar (10h-18h)**
Morada: Centro de Saúde de Aveiro
Praça Rainha D. Leonor, 3810 Aveiro
Tel. Geral: 234 891 200

Todos os dias:

- **SNS24 (24h)** Tel: 808 24 24 24
- **Serviço de Urgência (24h)** do Hospital Infante D. Pedro
Morada: Av. Artur Ravara, 3810-501 Aveiro
Tel. Geral: 234 378 300

Em situações **urgentes** ou **emergentes** deve dirigir-se ao **Serviço de Urgência** ou contactar **112**

Guia de Acolhimento ao Utente PT v1.2025

C.L.S. | 04-05-2025

Aprovação: CG1109/25

Próxima Revisão: Anual ou SQN



GUIA de ACOLHIMENTO

ao

UTENTE



PT



Qual a nossa missão?

- Prestar cuidados personalizados de promoção da saúde e de prevenção da doença aos utentes inscritos na USF Arte Nova.
- Acompanhar todas as suas famílias com a maior qualidade, disponibilidade e proximidade.

O bom funcionamento da sua Unidade de Saúde Familiar (USF) depende de todos!

Balcão 1: Agendamento de consultas; Pedido de Renovação de Prescrições; Assuntos administrativos.

Balcão 2: Check-in de consultas; Assistência pós-consulta; Levantamento de receituário e credenciais.

É da responsabilidade do utente manter os seus dados pessoais atualizados.

Se não puder comparecer à consulta, por favor avise com o máximo de antecedência possível!

No dia da consulta:

- Comparecer na USF **15 minutos antes** da hora do agendamento e proceder ao check-in (efetivação) com o **secretariado clínico** (habitualmente **Balcão 2**);
- Não é realizado check-in para consulta (médica ou de enfermagem) após a hora de agendamento;
- Deve trazer consigo os documentos necessários (nº utente, exames, medicação habitual).

Serviços da USF Arte Nova

CONSULTA PROGRAMADA

Consulta para vigilância de saúde ou de doença crónica. Habitualmente presenciais. Podem ser médicas, de enfermagem, ou conexas. A marcação é realizada com antecedência, por iniciativa do cidadão ou do profissional de saúde, por qualquer meio disponível. Existem disponíveis consultas não presenciais para a resolução de diversas situações (avaliação de exames, relatórios, etc). Os utentes podem obter consulta programada no prazo de 5 dias úteis.

As consultas de [Saúde da Mulher](#) e de [Saúde infantil e juvenil](#) decorrem habitualmente no [Pólo – São Bernardo](#).

Consulta Programada

Vigilância de saúde

- Saúde infantil e juvenil (0-18 anos)
- Saúde da Mulher (Planeamento Familiar; Pré-concepcional; Gravidez)
- Rastreio oncológico

Promoção da saúde e prevenção da doença

- Saúde do adulto e do idoso

Acompanhamento clínico das situações de doença crónica e patologia múltipla

- Grupos de risco cardiovascular – diabetes e hipertensão

Outras consultas de enfermagem

Vacinação; Administração de medicação injetável; Tratamento de feridas, úlceras e queimaduras; Ostomias; Entubação nasogástrica; Cateterismo vesical; entre outros.

Consulta para avaliação de resultado de exames

No caso de ter realizado exames no seguimento de consulta com a sua equipa de saúde, pode enviar o resultado destes para avaliação (através do [BRAVU](#) ou presencialmente no secretariado). Nestes casos, é agendada uma [consulta não presencial](#) onde os exames serão avaliados pela equipa clínica e o utente contactado se necessário. Em alternativa, pode agendar uma consulta presencial.

Visita Domiciliária

Consulta efetuada no local de residência do utente, devido a uma impossibilidade, temporária ou permanente, deste se deslocar à unidade ou no caso de ser útil a prestação de cuidados no ambiente em que o utente está inserido. É solicitada pelo utente, pelo cuidador ou por iniciativa do profissional de saúde. A orientação é realizada no prazo de 24h após a receção do pedido, existindo critérios de prioridade para o seu agendamento e realização.

Podem existir constrangimentos no horário previsto inerentes aos cuidados prestados.

Mais informação disponível nos expositores da USF Arte Nova.

Renovação de prescrição (Medicação Crónica)

O utente pode solicitar renovação da sua medicação, sendo responsável pela identificação inequívoca da mesma. É [renovada exclusivamente a medicação crónica registada no seu processo clínico](#), destinando-se apenas à pessoa em nome de quem são emitidas as receitas. Pode efetuar o pedido através de:

- BRAVU;
- Área pessoal do SNS24;
- E-mail institucional;
- Formulário próprio (entregue no secretariado ou na caixa afixada no exterior da unidade).

A renovação da prescrição é realizada no prazo máximo de 72h após receção, ficando disponível na área pessoal do SNS24.

Acedendo à área pessoal do [SNS24](#) (p.e. em casa ou na farmácia) é possível verificar as [prescrições ainda válidas](#).

O sistema de renovação é válido para outro tipo de renovações como: cuidados respiratórios domiciliários (p.e. ventiloterapia); ou tratamentos de medicina física e reabilitação (de acordo com a disponibilização de informação clínica).

Nota: Colabore para o bom funcionamento do serviço e solicite renovação do receituário, para o maior período possível (p.e. 6 meses). **Não mais do que uma vez por mês.**

CONSULTA ABERTA

Consulta exclusivamente para [situações de doença aguda](#) (mas não urgentes ou emergentes), que necessitem de cuidados de enfermagem/médicos no próprio dia.

Considera-se doença aguda toda a situação que à data do pedido da consulta condicione alteração da perceção do bem-estar do utente, seja pelo seu aparecimento súbito ou por agravamento súbito e inesperado de doença crónica (p.e. dor ligeira a moderada, tosse persistente, febre, náuseas ou vómitos, diarreia, choro persistente na criança, alterações da pele, etc.).

[Através do contacto com o SNS24](#) (Tel. **808 24 24 24**) é feita a triagem de acordo com a sua situação clínica e respetivo encaminhamento para o nível de cuidados adequado (p.e. uma consulta na USF Arte Nova ou Serviço de Urgência).

Os pedidos de consulta recebidos (através do SNS24 ou secretariado clínico) são agendados por ordem de receção para a próxima vaga disponível, independentemente do profissional.

[Não solicite esta consulta](#) para: doença não aguda, pedir ou mostrar resultados de exames, renovação de prescrições (p.e. receitas). O [profissional de saúde pode declinar](#) responsabilidade no [atendimento](#), tendo em conta a oferta de cuidados, caso verifique que a consulta não se deve a doença aguda.

Agendar consulta programada?

Pode agendar [Consulta programada](#) através de:

- **BRAVU** (Balcão Rápido de Atendimento Virtual ao Utente);
- Área pessoal do SNS 24 (App SNS24, [www.sns24.gov.pt](#));
- E-mail ([usf.artenova@ulsra.min-saude.pt](#));
- Secretariado clínico (presencialmente ou telefone).

Pode solicitar [renovação](#) da sua [medicação](#) através de:

- **BRAVU** (Balcão Rápido de Atendimento Virtual ao Utente);
- Área pessoal do SNS24 (App SNS24, [www.sns24.gov.pt](#));
- E-mail ([usf.artenova@ulsra.min-saude.pt](#));
- Secretariado clínico (presencialmente ou formulário).

Está doente?

Pode solicitar uma avaliação e orientação para situações de [doença aguda](#) (mas não urgente ou emergentes) através de:

- **SNS24 (808 24 24 24)**.

SERVIÇOS MÍNIMOS

Cada utente tem uma Equipa de Saúde Familiar atribuída (se não souber qual a sua, contacte o secretariado clínico). Na ausência do profissional de referência, ou necessidade de atendimento de serviços mínimos no próprio dia, será realizado por outro profissional da unidade.

São considerados serviços mínimos:

- Acolhimento e encaminhamento do utente;
- Situações de doença aguda (na unidade ou domicílio);
- Diagnóstico precoce (teste do pezinho);
- Vigilância de crianças até aos dois anos de vida;
- Consultas de Saúde Materna e Puerpério;
- Consulta de Planeamento Familiar com caráter agudo (p.e. pedido de contraceção de emergência ou encaminhamento para consulta de interrupção voluntária da gravidez) e disponibilização de contraceção;
- Renovação de certificados de incapacidade temporária, se o período legal para sua apresentação estiver em causa;
- Renovação de prescrição de medicação crónica, sempre que o tempo máximo de resposta para a sua emissão possa estar comprometido;
- Vacinação e administração de injetáveis;
- Cuidados de enfermagem inadiáveis (decididos pela equipa clínica).

Services not provided

- Assistance to patients that are not registered within the USF Arte Nova (except situations provided by law) (DL nº 103/2023).
- Primary healthcare units are not allowed to prescribe tests requested by SNS hospitals, contracted haemodialysis units, private hospitals or doctors practising privately. (Despacho nº 10430/2011).
- Our professionals do not issue the following documents (they are not required to do so, as these fall under the responsibility of other institutions):
 - Medical certificates for federated or high-level sports;
 - Certificates for practising water sports (diving, spearfishing, etc.), firearm possession or hunting;
 - Reports or tests for any health, life or illness insurance purposes, as well as for bank loan applications;
 - Medical certificates for driving licences. (Ofício-Circular - Emissão de Atestados Médicos para Carta de Condução, CD - ARSCentro 06-06-2019)

Additional important information

At USF Arte Nova, we rely on technological innovation to support consultations.

Patients have the right to give or refuse their consent before any medical act, participation in research or clinical teaching, informing the attending team.

It is forbidden for patients to record images or videos of health professionals inside the facilities without authorization.

USF Arte Nova trains professionals, and patients may refuse the presence or intervention of trainees.

Citizens have the right to obtain a second opinion, either within or outside USF Arte Nova.

At this centre you may submit suggestions, compliments or complaints through BRAVU, in the unit's suggestion box, in the compliments book, in the complaints book, or directly to the Health Regulatory Authority.

We provide a list of contracted entities where prescriptions issued here can be used.

You may request a personalised appointment with the Coordinator or the Patient Office at USF Arte Nova (specific times apply).

You may request support in drafting Advance Directives / Living Will.

For more information, please refer to the information stands and/or the Clinical Reception.

Como contactar a USF Arte Nova?

(durante o horário de funcionamento)

Oliveirinha

(Main Office)

R. Braçal 2, Oliveirinha,
3810-854 Aveiro

Opening hours

2ª-6ªF: 8h-20h

São Bernardo

(Women, Children and Youth Health)

R. Cónego Maio 91, São Bernardo,
3810-089 Aveiro

Opening hours

2ª-5ªF: 8h-14h / 6ªF: 10h-14h

Service closes 20 minutes before the official closing time.

USF Arte Nova is closed on Saturdays, Sundays and public holidays.

Attention: On Thursdays (2 pm – 4 pm) healthcare services and reception are limited due to the team meeting taking place at the main office.

Tel: 234 941 137

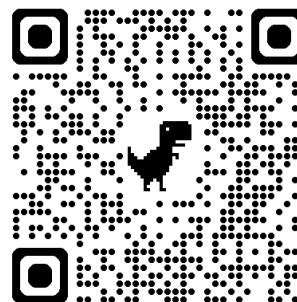
usf.artenova@ulsra.min-saude.pt

BRAVU

Quick Virtual Service Desk for Patients

Find a variety of services on BRAVU and SNS24.
Explore all their features!

Scan the QR code
with your phone →



or access through ↓

www.usfartenova.pt

Alternative care institutions

Options available during the closing hours:

Weekends and holidays:

- **Serviço de Atendimento Complementar (10am-6pm)**
Adress: Centro de Saúde de Aveiro
Praça Rainha D. Leonor, 3810 Aveiro
Tel.: 234 891 200

Every day:

- **SNS24 (24h)** Tel: 808 24 24 24
- **Emergency Service (24h)** of Hospital Infante D. Pedro
Adress: Av. Artur Ravara, 3810-501 Aveiro
Tel.: 234 378 300

In urgent or emergency situations, go to the Emergency Service or contact 112

Guia de Acolhimento ao Utente v1.2025

C.L.S. | 04-05-2025

Aprovação: CG1109/25

Próxima Revisão: Anual ou SQN



REPÚBLICA PORTUGUESA

SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE REGIÃO DE AVEIRO

Unidade de Saúde Familiar Arte Nova

Welcome Guide ("Guia de Acolhimento do Utente")



EN



What is our mission?

- Provide personalised healthcare focused on health promotion and disease prevention to all patients registered at USF Arte Nova.
- Follow and support their families with the highest level of quality, availability and closeness.

The smooth running of your Family Health Centre (USF) depends on everyone!

Counter/"Balcão" 1: Appointment scheduling; Prescription renewal requests; Administrative matters.

Counter/"Balcão" 2: Appointment check-in; Post-appointment assistance; Collection of prescriptions and referrals.

It is the patient's responsibility to keep their personal details up to date. If you can't attend your appointment, please let us know as early as possible!

On the day of your appointment:

- Arrive at the Family Health Centre 15 minutes before your scheduled time and check in with the clinical reception team (usually at **Counter/"Balcão" 2**);
- Check-in for medical or nursing appointments is not done after the scheduled time;
- Please bring the necessary documents with you (user number, test results, regular medication).

Services from USF Arte Nova

SCHEDULED appointments

Consultation for health surveillance or chronic illness. Usually face-to-face. Can be medical, nursing, or related. Appointments are made in advance, by the initiative of the patient or healthcare professionals, by any means available. There are remote consultations available to solve several situations (evaluation of exams, reports, etc.). Patients can get a scheduled appointment within 5 working days.

Consultations on Pregnancy surveillance and Children and youth health are usually held at São Bernardo.

Scheduled appointments

Health surveillance

- Children and Youth health (0-18 years old)
- Women health (Family planning; Preconception; Pregnancy)
- Cancer screening

Health promotion and disease prevention

- Adult and elderly health

Clinical monitoring of situations of chronic disease and multiple pathologies

- Cardiovascular risk– diabetes e hypertension

Other nursing consultations

Vaccination; Administration of injectable medication; Treatment of wounds, ulcers and burns; Ostomies; Nasogastric intubation; Bladder catheterization; between others.

Remote appointments for tests/exams evaluation

If you have carried out tests following a consultation with your health team, you can send the results for evaluation (through BRAVU or in person at the reception). In these cases, a non-face-to-face consultation will be scheduled, where the tests will be reviewed by the clinical team and you will be contacted if necessary. Alternatively, you may book a face-to-face consultation.

Home Visits

Consultation carried out at the patient's place of residence, due to a temporary or permanent inability for travel to the unit or in case it is useful to provide care in the environment in which the patient is at. May be requested by the patient, caregiver or scheduled by healthcare professionals.

Guidance is carried out within 24 hours of receiving the request, dependant on the priority criteria for scheduling.

There may be restrictions on the scheduled time regarding the care service.

More information available at the information stands.

Renewal of chronic medication prescriptions

Patients can request the renewal of their medication and are responsible for clearly identifying it. Only chronic medication recorded in their clinical file will be renewed, and prescriptions are issued solely for the person in whose name they are made. You can make the request through:

- BRAVU;
- Personal area on SNS24;
- Email;
- Specific form (delivered by the executive secretariat or dropped in the outside box of the building).

Prescription renewal is carried out within a maximum of 72 hours after the request is received and will be available in your personal SNS24 area. By accessing your personal area on SNS24 (e.g. at home or at the pharmacy), you can check your still valid prescriptions. The renewal system also applies to other types of renewals such as: home respiratory care (e.g. ventilotherapy); or physical medicine and rehabilitation treatments (depending on the availability of clinical information).

Note: To help the service run smoothly, please request prescription renewals for the longest period possible (e.g. 6 months). **No more than once a month.**

ACUTE ILLNESS appointment

Consultation exclusively for **acute illness situations** (but not urgent or emergency), requiring nursing/medical care on the same day.

Acute illness is considered any condition which, at the time of the request, causes a change in the patient's perception of well-being, either due to sudden onset or sudden and unexpected worsening of a chronic illness (e.g. mild to moderate pain, persistent cough, fever, nausea or vomiting, diarrhoea, persistent crying in children, skin changes, etc.).

Through **SNS24** (Tel. **808 24 24 24**), triage is carried out according to your clinical situation, with referral to the appropriate level of care (e.g. a consultation at Arte Nova Family Health Centre or the Emergency Department). Appointment requests received (via SNS24 or clinical reception) are scheduled in order of arrival for the next available slot, regardless of the professional.

Do not request this type of consultation for: non-acute illness, presenting or requesting test results, or prescription renewals (e.g. medicines). Health professionals may decline responsibility for the appointment if it is determined that it is not related to acute illness.

Scheduling a planned appointment?

You can book a planned appointment through:

- **BRAVU** (Quick Virtual Service Desk for Patients);
- Personal area on SNS24 (SNS24 App, www.sns24.gov.pt);
- Email (usf.artenova@ulsra.min-saude.pt);
- Clinical reception (in person or by phone).

You can request renewal of your medication through:

- BRAVU (Quick Virtual Service Desk for Patients);
- Personal area on SNS24 (SNS24 App, www.sns24.gov.pt);
- Email (usf.artenova@ulsra.min-saude.pt);
- Clinical reception (in person or by form).

Feeling unwell?

You can request an assessment and guidance for acute (but non-urgent or emergency) situations through:

- **SNS24 (808 24 24 24).**

Essential Services

Each patient is assigned a Family Health Team (if you are unsure which one is yours, please contact the clinical reception). In the absence of your designated professional, or if minimum services are needed on the same day, you will be seen by another professional from the unit.

The following are considered essential services:

- Patient reception and referral;
- Acute illness situations (at the centre or at home);
- Early diagnosis (newborn screening);
- Monitoring of children up to two years of age;
- Maternal Health and Postpartum consultations;
- Family Planning consultations for urgent matters (e.g. emergency contraception requests or referral for voluntary pregnancy termination) and provision of contraception;
- Renewal of temporary incapacity certificates, when the legal submission deadline is at stake;
- Renewal of chronic medication prescriptions whenever the maximum response time for issuance may be compromised;
- Vaccination and administration of injectables;
- Unpostponable nursing care (as determined by the clinical team).