

## 'A Minha USF' – Boletim Informativo

VOLUME 5, EDIÇÃO 16 MARÇO 2025

### Unidade de Saúde Familiar Esporões



### Boas vindas à Dr.ª Bárbara Pereira

MARÇO 2025

Estimados Utentes,

A equipa da USF Esporões deu as **boas vindas à Dr.ª Bárbara Pereira**, que integrou a nossa equipa no final de janeiro. **Depois de vários meses de espera**, a unidade vê agora e desta forma assegurada **em pleno a ausência da Dr.ª Gisela Pinto**. A Dra. Bárbara **estará connosco até ao regresso da Dr.ª Gisela**, que se **prevê para meados de Maio** do presente ano. Bem-vinda!



Dr.ª Bárbara Pereira

### Projeto "USF Sem Papel – Vamos Salvar o Planeta"

Caro utente, a nossa unidade comprometeu-se a melhorar na desmaterialização de papel, isto porque hoje em dia tudo é mais simples com apenas um clique conseguindo evitar desperdício de papel, podendo o utente receber por SMS ou email "receituário, fisioterapias...". Assim, não necessita também de se deslocar à USF para levantamento dos documentos. Há ainda a vantagem de ter sempre à disposição os seus documentos, evitando situações de extravio ou dano dos mesmos (ficam sempre disponíveis no seu telemóvel ou caixa de email).

A utilização intensa de papel ainda faz parte da nossa cultura, isso ocorre muitas vezes pelo hábito de manusear os documentos impressos. O uso excessivo de papel é uma desvantagem tanto para o utente como para a instituição, o acumular de papel ocupa espaço que poderá ser

utilizado para outras funções, além do conhecido impacto ambiental com a produção do papel e dos consumíveis como os tinteiros.

Há ainda a questão dos custos. Os recursos financeiros, quer queiramos quer não, terão sempre um limite. Usá-los com eficiência permite-nos canalizar os recursos para outras necessidades.

Importa também referir que este projeto é de livre iniciativa desta equipa multi-profissional, não havendo para nós outro interesse que não a melhor gestão dos serviços públicos.

No sentido de nos tornarmos uma unidade de saúde sem papel, os procedimentos que sugerimos desmaterializar são, por exemplo: renovação de receituário de uso prolongado; prescrição de meios complementares de diagnóstico e terapêutica (exames, fisioterapias, terapia

da fala); relatório médicos e atestados diversos como de doença, de saúde ou de amamentação (usaremos assinatura digital). Não se incluem as "baixas" (ainda não passível de desmaterializar); atestados para as cartas de condução (a impressão de tal atestado é desnecessária dado que o mesmo é enviado diretamente e de forma eletrónica para o IMTT); cartas com informações de retorno de análise de exames (sempre que exista um endereço de email, comunicaremos tais informações por esta via); A sua situação vacinal está disponível na sua área do portal do utente (aplicação SNS 24 ou no computador). O seu boletim de vacinas é atualmente eletrónico e pode assim ser extraído da aplicação do SNS 24 ou do portal do utente.

Continuaremos a imprimir os documentos a utentes que não tenham alternativa para aceder à desmaterializa-

ção (como o uso do telemóvel), ou que assim o desejam apesar dos motivos acima explicados.

Com a vossa ajuda vamos evitar o desperdício e vamos ajudar o nosso planeta.



Sec. Clínicas Manuela Dias e Maria Matos



Dr. Vitor Cardoso

## USF Esporões distinguida no “42º Encontro Nacional da APMGF”

Durante os dias 26 a 29 de Março decorreu o “42º Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Medicina Geral e Familiar (APMGF)” em Tróia. Este congresso científico é o maior e mais prestigiante congresso de Medicina Geral e Familiar no nosso país, oferecendo um programa vasto e enriquecedor através de diversas palestras de atualização científica, apresentação de trabalhos e realização de cursos práticos.

Não só a USF Esporões se fez representar neste evento, como viu o trabalho “Comparação entre métodos de clarificação de valores (explícitos, implícitos ou nenhum), em homens que consideram o ras-

treio do cancro da próstata: protocolo de um ensaio randomizado”, desenvolvido pelo Dr. João Marques, em parceria com a Prof. Dr.ª Sofia Baptista (Centro de Investigação em Tecnologias e Serviços de Saúde da Universidade do Porto) e demais autores, a ser distinguido com uma bolsa monetária e de apoio à investigação da APMGF e da AICIB (Agência de Investigação Clínica e Inovação Biomédica). Esta distinção, que, a nível nacional, premiou apenas 5 trabalhos de investigação, representa um reconhecimento importante do trabalho desenvolvido e um apoio fundamental, já que as condições para a investigação em Portugal se demonstram

manifestamente insuficientes e são, no caso, desenvolvidas frequentemente de forma *pro bono* e além das responsabilidades e horários laborais de muitos investigadores.

Parabéns aos investigadores!



Dr. Vítor Cardoso



## O Agendamento da Consulta Aberta agora é mais fácil e cómodo

Com a implementação do projeto nacional “Ligue Antes, Salve Vidas”, a metodologia de agendamento de consulta aberta na USF Esporões alterou-se, desde o passado dia 17 de dezembro de 2024.

**O agendamento e gestão de vagas de consulta aberta (“consulta do dia” ou consulta de urgência) é agora totalmente dependente do serviço SNS 24** pelo que, para o agendamento deste tipo de consulta, torna-se **obrigatório ligar primeiro para linha SNS**

**24 (808 24 24 24)**. Assim, a USF Esporões deixou de agendar este tipo de “consulta do dia” ao balcão, ou através de chamada telefónica diretamente para a unidade.

Esta alteração, a par daquilo que decorre nas demais unidades a nível nacional, visa facilitar o agendamento de consulta, promovendo uma maior comodidade e facilidade de acesso e implementar uma pré-triagem para que os agendamentos se destinem exclusivamente ao princípio a que servem estas consultas: o

atendimento de situações de doença aguda.

Os profissionais da USF Esporões têm tido *feedback* muito positivo por parte dos seus utentes referentes à implementação deste projeto. À primeira vista, o agendamento telefónico pode parecer desnecessário ou difícil. Contudo, a interface é muito fácil de utilizar.

Como agendar consulta aberta na USF Esporões?

- (1) Ligue 808 24 24 24
- (2) Oiça atentamente as informações do atendedor (para atendimento em português basta permanecer a ouvir a chamada que lhe serão dadas as opções em português)
- (3) Ser-lhe-á pedido para premir um dos números no seu telefone, de acordo com a sua necessidade de atendimento:
- (4) “Prima 0” se está grávida (Linha SNS Grávida);
- (5) “Prima 1” se tiver sintomas como tosse, febre ou dor de garganta;
- (6) “Prima 2” se tiver outros sintomas agudos;
- (7) “Prima 3” se se encontra sem sintomas mas procura informações / esclarecimentos de saúde;
- (8) “Prima 4” se pretende aconselhamento psicológico;
- (9) “Prima 5” para assuntos administrativos.

**Esta pré-triagem traz grandes vantagens para o utente** já que permite um acesso mais fácil a esta consulta por dois motivos: ao existir uma pré-triagem realizada pelo SNS 24, **as consultas agenda-**

**das como consulta aberta são utilizadas de forma correta**, evitando situações de procura por este tipo de consulta para efeitos de renovação de receituário, pedidos de relatórios médicos, renovações de baixa, outros assuntos administrativos que possuem circuito próprio para serem atendidos e, assim, limitando o acesso a quem realmente necessita da consulta; em segundo lugar, **o SNS 24 tem a possibilidade de agendar estas consultas até 48 horas após a chamada**, o que anteriormente não nos era possível (a USF tinha apenas autorização para agendar estas consultas no próprio dia, o que limitava o acesso). **A comodidade deste serviço termina com a necessidade de aguardar pela abertura da unidade para tentar uma destas consultas.**

Após a pré-triagem, o utente

pode ser encaminhado para o serviço de urgência do hospital de referência/área de residência, para a sua USF/Centro de Saúde ou podem ser dados conselhos de tratamento e vigilância de sintomas.

Se tiver **sintomas agudos**, **ligue 808 24 24 24** e agende a sua consulta aberta com comodidade e facilidade.

Mais informações sobre agendamento de consultas através do SNS 24 no seguinte link: [Marcação de consultas](#)



Dr. João Marques

REPÚBLICA PORTUGUESA | SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

**Agora a triagem é no SNS 24**  
**Antes de ir à urgência ligue sempre**  
**808 24 24 24**

## Como contactar

Rua das Granjas, s/n  
4705 - 475  
Esporões, Braga  
Tel.: **253 689 220**

Correio eletrónico:

[usf.esporoes@ulsb.min-saude.pt](mailto:usf.esporoes@ulsb.min-saude.pt) — identifique-se sempre com nome completo, número de utente e data de nascimento e fornecer contacto telefónico

<https://www.facebook.com/usfesporoes/>  
[https://www.instagram.com/usf\\_esporoes/](https://www.instagram.com/usf_esporoes/)



## Estamos consigo!

Sempre que contacta com a USF é **obrigatório a apresentação do Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade** na secretaria, traga-o sempre consigo.

## Divulgação de resultados da avaliação de satisfação dos utentes da USF

O questionário de satisfação dos nossos utentes para o ano de 2024 decorreu entre o período de 12/11/2024 e 15/12/2024. com a transição a ULS houve algumas alterações no conteúdo do questionário aplicado, mas foi, tal como nos anos anteriores, enviado através de um inquérito online, anónimo, por e-mail a todos os utentes inscritos na USF Esporões e com e-mail válido registado. Aplicou-se a utentes com pelo menos um contacto

com a USF Esporões (presencial ou não presencial), no ano de 2024 com idade igual ou superior a 18 anos.

Foram enviados 2414 e-mails, o correspondente a cerca de 53,8% do total de utentes inscritos na USF Esporões com idade superior a 18 anos.

Obtiveram-se 197 respostas ao inquérito, uma adesão de cerca de 8,2%.

A maioria dos utentes que responderam pertencia ao grupo etário 30-49 anos (46,2%), seguido do grupo etário dos 50-64 anos (30%). Predominaram as respostas do sexo feminino (62%). Quanto à situação profissional, maioritariamente pessoas ativas profissionalmente e com ensino superior/politécnico.

**Globalmente a opinião dos nossos utentes é positiva**, como podemos ver pela análise de algumas questões:

### 6. É uma unidade de saúde de confiança?

Promotores	137
Passivos	36
Detratores	24



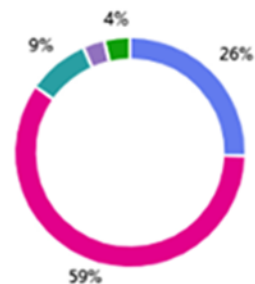
### 8. É uma unidade de saúde que se preocupa com os seus utentes

Promotores	124
Passivos	37
Detratores	36



### 19. Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela Unidade para os serviços que lhe são prestado?

1. Muito satisfeito	50
2. Satisfeito	116
3. Pouco satisfeito	17
4. Nada satisfeito	6
5. Não sei/ Não respondo	7



26. Como avalia a sua satisfação com o atendimento no Secretariado Clínico

Promotores	117
Passivos	50
Detratores	30



48. Em termos globais como avalia o desempenho do médico que o(a) acompanhou

Promotores	146
Passivos	34
Detratores	17



54. Em termos globais como avalia o desempenho do pessoal de enfermagem

Promotores	151
Passivos	35
Detratores	11



59. Considerando toda a sua experiência com o serviço prestado nesta unidade de saúde, qual é o seu grau de satisfação?

Promotores	121
Passivos	39
Detratores	37



60. Tendo em conta as expectativas que tinha sobre esta unidade de saúde antes de a ter utilizado, e após a sua experiência até que ponto considera que este cumpriu as suas expectativas.

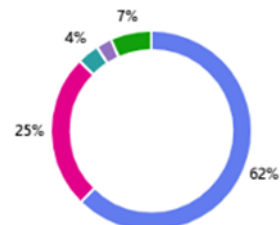
Promotores	110
Passivos	49
Detratores	38



## Divulgação de resultados da avaliação de satisfação dos utentes da USF

63. Recomendaria a USF Esportes aos seus familiares e amigos?

1. Sim, com toda a certeza	123
2. Provavelmente sim	49
3. Provavelmente não	7
4. Não	5
5. Não sei/Não respondo	13



64. Se tivesse a possibilidade de escolher qualquer unidade de saúde, qual a probabilidade de voltar a escolher esta unidade de saúde na próxima vez que necessitasse de recorrer ao serviço?

Promotores	116
Passivos	41
Detratores	40



Relativamente às **respostas que revelam menor satisfação** encontramos:

9. É uma unidade de saúde inovadora e tecnologicamente avançada

Promotores	61
Passivos	66
Detratores	70



10. A facilidade em obter a consulta médica (incluindo o tempo entre a marcação e a ida à consulta)

Promotores	50
Passivos	50
Detratores	97



14. A facilidade em obter a consulta e enfermagem ao domicílio (incluindo o tempo entre a marcação e a ida à consulta)

Promotores	57
Passivos	45
Detratores	95



### 73. Como avalia a possibilidade de mudar de equipa de saúde (médico/ enfermeiro) dentro da sua unidade de saúde?

Promotores	69
Passivos	49
Detratores	79



O inquérito incluiu a possibilidade de os utentes exporem opiniões/sugestões/ elogios em texto livre. Verificou-se uma grande adesão 195 respostas em textos livre de 197 respostas ao questionário.

Os utentes criticam o conteúdo do questionário, nomeadamente, ter muitas questões que não permitiam a resposta (não sei/não se aplica), obrigando-os a responder sobre situações que nunca experienciaram (nomeadamente o atendimento no domicílio).

O acesso foi uma área que mereceu também muitos comentários dos utentes, essencialmente sobre a dificuldade de marcação de consulta médica programada em tempo útil e pouca oferta de consulta aberta. Foi também referida a necessidade da avaliação médica dos exames enviados ser feita com maior brevidade.

Relativamente à área da organização do serviço, nos seus comentários os utentes frisaram sobretudo a vontade de ter um lembrete da consulta por telefonema em vez de SMS uma vez que muitos idosos não sabem utilizar essa funcionalidade do telefone; poder falar por telefone com o médico e enfermeiro de família; possibilidade de o utente poder efetuar agendamentos online e quais os critérios de consulta domiciliária e serviços prestados pela equipa de enfermagem.

Em relação à equipa de saúde da USF Esporões os utentes mos-

traram-se no geral bastante satisfeitos, referindo aperceber-se que cada profissional de saúde tem listas de utentes sobredimensionadas a seu cargo e que estas deviam ser ajustadas para uma melhor prestação de cuidados. Na visão dos nossos utentes, a equipa de secretários clínicos foi o aspeto que mais melhorou na USF Esporões no último ano.

No que diz respeito à melhoria na estrutura física da USF Esporões, embora não dependente da equipa, está prevista a construção de um novo com data de conclusão prevista para 2º trimestre de 2026.

Em relação à dificuldade de os utentes agendarem consulta online a equipa propõe-se a aumentar as vagas desta consulta e divulgar qual o procedimento para a sua execução, através da newsletter da USF e poster na sala de espera.

Da análise das respostas percebe-se que talvez os utentes desconheçam a consulta domiciliária e quais os seus critérios, assim como quais os aspetos a abordar na consulta de enfermagem. Assim, serão divulgados os critérios para consulta domiciliária médica/enfermagem e quais os serviços prestados na consulta de enfermagem.

Dado parecer haver um desconhecimento do direito a segunda opinião dentro da USF, será divulgada essa possibilidade através da newsletter da USF e aumentando a divulgação do guia de acolhimento

da unidade.

**Finalmente gostaríamos de agradecer aos utentes que responderam ao questionário uma vez que é uma forma de melhorarmos os nossos serviços e ainda convidar todos a responder no próximo ano!**

*O conselho Técnico da UF  
Esporões*



*Sec. Clínico Miguel Cruz*



*Enf.ª Olga Ferreira*



*Dr.ª Daniela Pinto*