

## O ATENDIMENTO TELEFÓNICO



permite:

### COM O SECRETÁRIO CLÍNICO:

Agendamento, transferência e anulação de consultas médicas e/ou de enfermagem;

- Obtenção de informações e/ou esclarecimento de dúvidas
- Alteração de dados pessoais;
- Horários e serviços de saúde disponíveis;
- Recursos de saúde na comunidade, nomeadamente para realização de exames complementares de diagnóstico, prestadoras de Cuidados de Saúde;
- Esclarecimento sobre renovação de receituário crónico.

### COM O ENFERMEIRO OU COM O MÉDICO:

- Esclarecimento de dúvidas.

Na USF ARANDIS  
Não vá....

Telefone!



Ou use o correio eletrónico:



### CONTACTOS TELEFÓNICOS

**Geral:** 261 336 373  
261 336 371

Elaborado por:

M<sup>a</sup> Rosário Santos; Carlos Paiva; Gilda Ferreira; M<sup>a</sup> José Barroso; Rita Leão; Rute Afonso

Atualizado por: João Lima



# ATENDIMENTO TELEFÓNICO



2022

## INFORMAÇÕES GERAIS

Sempre que tenha um assunto passível de ser resolvido por telefone, **antes** de se deslocar à USF, não hesite...telefone.

O atendimento telefónico é efetuado pelos secretários clínicos que acumulam várias funções, nomeadamente, o atendimento ao balcão, as chamadas internas e externas, e todo o serviço administrativo.

O sinal de chamada escutado nunca surge como interrompido. Mesmo que a linha esteja ocupada com outra ligação, o(a) utente ouve apenas o sinal normal de chamada.

Apela-se à compreensão dos utentes para as dificuldades que possam sentir ao contactar telefonicamente a USF, estando certos de que a equipa trabalha para uma melhoria contínua da qualidade do atendimento.



## HORÁRIO DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO

**SEMPRE** que nos contactar, tenha consigo o seu cartão de Utente ou Cartão de cidadão (pois será a primeira pergunta do SC).

### SECRETARIADO CLÍNICO

Segunda a Sexta-feira  
08:00h -20:00h  
Sábado  
08:00h-14:00h

### ENFERMEIROS

Segunda a Sexta-feira  
8.00h -19:45h

### MÉDICOS

Segunda a Sexta-feira  
Definido no horário médico disponível na  
USF e página Web.

Cada médico de família tem previsto no seu horário de consulta, um período diário para atendimento telefónico.

O atendimento telefónico pelo médico destina-se à orientação e esclarecimento de dúvidas e não para marcação de consulta.

