

Para: Unidades de Saúde de Ilha do Serviço Regional de Saúde

Assunto: Atendimento ao utente nas Unidades de Saúde de Ilha

Fonte: **Direção Regional da Saúde**

Contacto na DRS: sres-drs@azores.gov.pt

Class.:C/C. C/F.

Considerando que, nos termos do Despacho n.º 331/2020, de 5 de março de 2020, foi adotado um conjunto de ações, em termos de planeamento e coordenação de recursos multissetoriais, de modo a diminuir os impactos sociais e económicos que possam vir a ocorrer por vicissitudes várias do funcionamento dos empregadores públicos

Considerando que, de acordo com o referido despacho, foi requerido aos empregadores públicos a elaboração de um plano contingência, nos termos do qual deveriam ser equacionadas, entre outras situações, a redução ou suspensão do período de atendimento.

Considerando que, ao abrigo do disposto no ponto 12 do referido despacho, sem prejuízo das regras aí previstas, os serviços e estabelecimentos devem aplicar as orientações emanadas pela Direção Regional da Saúde.

Considerando que, nos termos de Circular Normativa desta Direção, datada de 22 de março de 2020, resulta, entre outras considerações, que deve ser ponderado a redução do número de profissionais em exercício, até um máximo de 50%, realizando, enquanto se considerar adequado à evolução da situação, uma gestão rotativa entre períodos alternados de serviço e ausência, com uma duração de 14 dias.

Considerando que, nos termos da Resolução do Conselho do Governo n.º 88/2020, de 31 de março, foram renovadas todas as medidas preventivas, recomendações, orientações, circulares e deliberações já decretadas, a este propósito, pelo Governo Regional e pela autoridade regional de saúde.

Considerando, assim, que em consonância com a Circular referida *supra*, e com vista a prevenir e limitar a propagação da infeção pelo novo coronavírus na Região Autónoma dos Açores, importa uniformizar as medidas a adotar pelas Unidades de Saúde de Ilha, no que se refere ao atendimento ao utente, mantendo, tanto quanto possível, a operacionalidade dos serviços e estabelecimentos na continuidade da prestação do serviço público.

Nestas circunstâncias, e no que se refere ao atendimento ao utente nas Unidades de Saúde de Ilha, deverão ser observadas e publicitadas as seguintes orientações:

- a) O atendimento com fim meramente informativo deve ser prestado, exclusivamente, por via telefónica e online.
- b) O atendimento presencial com fins não informativos deve ser efetuado através de pré-agendamento, por via telefónica, ficando, em regra, limitado aos serviços que não podem ser prestados por via eletrónica.
- c) O número de cidadãos que pode estar dentro das instalações dos serviços para atendimento deve ser limitado a uma pessoa de cada vez.
- d) A entrega de documentação para efeitos de reembolsos deve ser efetuada, preferencialmente, através do endereço eletrónico da Unidade de Saúde de Ilha onde o utente se encontra inscrito.

- e) No caso de não ser possível a entrega de documentação através de endereço eletrónico, deve ser agendado, através de contacto telefónico prévio, o atendimento presencial do utente.
  
- f) Os originais da fatura e recebido ou fatura-recibo podem ser apresentados no prazo máximo de 150 dias contados consecutivamente.
  
- g) Deve ser afixada na entrada do edifício e/ou das instalações da Unidade de Saúde de Ilha, informação sobre os condicionalismos do atendimento presencial, da qual deverão constar os contactos telefónicos e de e-mail do respetivo serviço.

O Diretor Regional