

Date published: 19 August, 2025

Date last updated: 19 August, 2025

# You and your general practice – Você e o seu Centro de Saúde

[Publication \(/publication\)](#)

## Content

- [Quando e como pode contactar o seu centro de saúde?](#)
- [E se o centro de saúde estiver fechado?](#)
- [E se for uma emergência?](#)
- [O que acontece quando contacta o centro de saúde para pedir uma consulta?](#)
- [Quem pode ajudá-lo\(a\)?](#)
- [A partir de que idade se pode ter uma consulta com um médico de clínica geral sozinho?](#)
- [E se precisar de ajuda adicional?](#)
- [Como escolher um centro de saúde?](#)
- [É necessário apresentar identificação ou comprovativo de morada?](#)
- [Pode um centro de saúde recusar-se a fazer o seu registo?](#)
- [É possível escolher o hospital ou clínica para onde é encaminhado\(a\)?](#)
- [Se é novo\(a\) no Reino Unido](#)
- [Se estiver longe de casa, mas ainda no Reino Unido](#)
- [Os centros de saúde fazem alguma cobrança?](#)
- [Como deve toda a gente ser tratada?](#)
- [Como pode ajudar o seu centro de saúde?](#)
- [Como pode dar a sua opinião ou apresentar preocupações?](#)

Este guia informa-o(a) sobre o que pode esperar do seu centro de saúde e como pode ajudá-lo, para que consiga ter o melhor do serviço nacional de saúde (NHS). Pode encontrar mais detalhes através dos links abaixo.

## Quando e como pode contactar o seu centro de saúde?

O seu centro de saúde está aberto das **8:00 às 18:30, de segunda a sexta-feira**.

Durante estas horas, você, ou o seu cuidador, em seu nome, pode:

- Visitar o centro de saúde.
- Ligar.
- Aceder online através do site do centro de saúde ou da **aplicação do NHS**.

Pode escolher a forma de contactar o seu centro de saúde com base no que for melhor para si. Alguns centros de saúde podem ter horários mais longos ou podem pedir que os contacte por telefone ou pessoalmente para questões urgentes.

## E se o centro de saúde estiver fechado?

Se precisar de ajuda urgente para a sua saúde física ou mental quando o centro de saúde estiver fechado, e se não puder esperar até que abra, aceda a **111.nhs.uk** ou ligue para o **111**. Ser-lhe-á dito o que fazer a seguir.

## E se for uma emergência?

Se for uma emergência grave ou com risco de vida, dirija-se diretamente ao **A&E** (Serviço de Urgência) ou ligue para o **999**.

## O que acontece quando contacta o centro de saúde para pedir uma consulta?

Quer faça o seu pedido por telefone, online ou visitando o seu centro de saúde, poderá ser-lhe solicitado que forneça alguns detalhes ao centro de saúde para que seja possível avaliar o que é melhor para si com base na sua necessidade clínica. A equipa do centro de saúde irá considerar o seu pedido de consulta ou de aconselhamento médico e será informado(a) **no prazo de um dia útil** sobre o que acontecerá a seguir.

Isto poderia ser:

- Uma consulta nesse dia ou num dia posterior.
- Uma chamada telefónica nesse dia ou num dia posterior.
- Uma mensagem de texto a responder à sua questão.
- Conselho para ir a uma farmácia ou a outro serviço do NHS.

O seu centro de saúde decidirá o que é melhor para si com base na sua necessidade clínica.

O seu centro de saúde não pode dizer-lhe para simplesmente ligar de volta no dia seguinte.

### **Quem pode ajudá-lo(a)?**

Poderá ser-lhe oferecida uma consulta presencial ou uma chamada telefónica com um médico de clínica geral ou outro membro do pessoal do centro de saúde, como um enfermeiro ou um farmacêutico.

Se tiver um cuidador, ele pode falar por si com o seu consentimento.

Pode pedir para ver um profissional de saúde da sua preferência e o centro de saúde tentará satisfazer o seu pedido, embora possa ter de esperar mais tempo para que essa pessoa esteja disponível.

Pode ser útil consultar o mesmo profissional de saúde, especialmente se tiver um problema de saúde crónico

### **A partir de que idade se pode ter uma consulta com um médico de clínica geral sozinho?**

Se tiveres **16 anos ou mais**, podes marcar e ir a consultas sozinho(a).

Se tiveres menos de **16 anos**, ainda podes pedir para ver um médico de clínica geral sem a presença do teu pai, mãe ou tutor. O médico de clínica geral decidirá se isso é apropriado para ti.

### **E se precisar de ajuda adicional?**

Se não falar inglês, pode solicitar serviços de interpretação no idioma da sua preferência quando marcar uma consulta.

Se precisar de ajuda adicional, como consultas mais longas, um espaço tranquilo, acesso para cadeiras de rodas ou informações nouro formato, informe o seu centro de saúde e este tentará ajudar.

### **Como escolher um centro de saúde?**

Pode:

- Ligar ou visitar um centro de saúde local.

- Utilizar o serviço online **para encontrar um médico de clínica geral**

Se quiser mudar para um novo centro de saúde, pode fazê-lo a qualquer momento. A maioria das pessoas tem algumas opções por perto.

### **É necessário apresentar identificação ou comprovativo de morada?**

**Não**, não precisa de identificação, número do NHS ou comprovativo de morada. Pode ajudar o centro de saúde se o fizer, mas não é necessário para se registar ou consultar um médico de clínica geral. Também pode inscrever-se num centro de saúde se estiver em situação de sem-abrigo.

### **Pode um centro de saúde recusar-se a fazer o seu registo?**

Caso o centro de saúde se recuse, este tem de escrever-lhe no prazo de **14 dias** e explicar porquê. Um centro de saúde só pode recusar por um bom motivo, como no caso de morar muito longe ou se a lista de pacientes estiver fechada. Por exemplo, **não** pode recusar por razões como o estatuto de imigração, não ter uma morada permanente, ou por razões relacionadas com outras características protegidas pela legislação sobre a igualdade.

### **É possível escolher o hospital ou clínica para onde é encaminhado(a)?**

Se o seu médico de clínica geral precisar de o(a) encaminhar devido a uma condição física ou mental, na maioria dos casos tem o direito de escolher o hospital ou serviço para onde gostaria de ir. Pode obter mais informações sobre o seu direito de escolha aqui (<https://www.nhs.uk/using-the-nhs/about-the-nhs/your-choices-in-the-nhs/>).

### **Se é novo(a) no Reino Unido**

Ainda pode inscrever-se num centro de saúde. É gratuito e o seu estatuto de **imigração não afeta o seu direito de se registar num centro de saúde.**

### **Se estiver longe de casa, mas ainda no Reino Unido**

Se estiver longe de casa por mais de 24 horas (mas menos de 3 meses), pode registar-se como **paciente temporário** perto de onde está a viver.

Também pode alterar a sua farmácia designada para que possa obter a sua medicação nas proximidades. Pode fazer isto por contactar o seu centro de saúde o seu consultório ou através da aplicação do NHS.

## Os centros de saúde fazem alguma cobrança?

Os serviços dos centros de saúde do NHS são **gratuitos**. Às vezes, se pedir ao centro de saúde para realizar um trabalho privado (como escrever uma carta para o seguro), poderá ser cobrada uma taxa.

## Como deve toda a gente ser tratada?

O centro de saúde deve tratar todos de forma justa, bondosa e respeitosa. Da mesma forma, o paciente também deve tratar o pessoal do centro de saúde com respeito. O centro de saúde pode remover pacientes da lista se forem violentos ou abusivos para com o pessoal.

Para saber mais sobre os seus direitos, pode ler a **Constituição do NHS**.

## Como pode ajudar o seu centro de saúde?

1. **Esteja preparado:** Antes de uma consulta, pense em anotar os seus sintomas, o que o(a) preocupa e sobre o que deseja falar.
2. **Seja pontual:** Chegar atrasado a uma consulta ou não estar disponível para uma chamada programada pode afetar outros pacientes.
3. **Cancele se necessário:** Se não puder comparecer à sua consulta, informe o centro de saúde o mais rapidamente possível, para que a consulta possa ser oferecida a outra pessoa.
4. **Utilize a aplicação ou o site do NHS:** Se estiver à vontade com a utilização de smartphones ou computadores, pode marcar ou cancelar consultas, pedir receitas para a medicação habitual e ver os resultados dos seus exames online.
5. **Ative as notificações:** Se utilizar a aplicação do NHS, ative as notificações para que o centro de saúde possa contactá-lo mais facilmente. Por favor, esteja atento às mensagens.
6. **Peça a medicação habitual a tempo:** Certifique-se de que pede as receitas da medicação habitual a tempo, para não ficar sem a mesma, e peça apenas o que precisa.
7. **Junte-se ao Grupo Participativo de Pacientes:** O seu centro de saúde terá um grupo de pacientes que pode dar feedback sobre os serviços que presta. O site do seu centro de saúde deve explicar como pode aderir.

## Como pode dar a sua opinião ou apresentar preocupações?

Se deseja dar a sua opinião, apresentar uma preocupação ou fazer uma reclamação formal, peça para falar com o gestor do centro de saúde. Se não se sentir confortável com isso, contacte o Conselho de Cuidados Integrados (ICB) –

o organismo local do NHS que supervisiona as práticas dos centros de saúde. Pode encontrar o seu Conselho de Cuidados Integrados local [aqui](https://www.england.nhs.uk/contact-us/about-nhs-services/contact-your-local-integrated-care-board-icb/) (<https://www.england.nhs.uk/contact-us/about-nhs-services/contact-your-local-integrated-care-board-icb/>).

Também pode dar a sua opinião sobre o centro de saúde à Healthwatch local [entidade defensora de cuidados de saúde]. O trabalho da Healthwatch é garantir que os líderes do NHS e outros responsáveis pela tomada de decisões ouçam a sua voz e utilizem a sua opinião para melhorar os cuidados. A Healthwatch é independente e imparcial, e quaisquer informações que partilhe são confidenciais. Para encontrar a sua Healthwatch local, visite: [Encontre a sua Healthwatch local | Healthwatch](https://www.healthwatch.co.uk/your-local-healthwatch/list) (<https://www.healthwatch.co.uk/your-local-healthwatch/list>).

Date published: 19 August, 2025

Date last updated: 19 August, 2025

[▲ Back to top](#)