

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Unidade Funcional URAP Vale do Sousa Norte

O Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) ACES Tâmega III - Vale do Sousa Norte, representado pelo seu Diretor Executivo, e a Unidade Funcional (UF) modelo Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados (URAP) denominada URAP Vale do Sousa Norte representada pelo seu Coordenador, constituída nos termos da lei vigente, assumem nesta data a presente Carta de Compromisso, com efeitos para o ano civil de 2021 que se rege pelas seguintes condições:

1. A UF é parte integrante do ACES, sendo constituída por uma equipa multiprofissional, cuja composição se encontra descrita no ponto 1 (Quem Somos) do Plano de Ação, em anexo.
2. A UF tem à data de 31 de dezembro de 2020, uma caracterização da população a servir de acordo com o ponto 2 (Quem Servimos) do Plano de Ação, em anexo.
3. A UF e o ACES negociaram e comprometem-se a assegurar o cumprimento das atividades e recursos previstos no plano de ação, inerentes à carteira básica de serviços, com enfoque no plano de melhoria em áreas específicas, conforme previsto nos Termos de Referência para a Contratualização de Cuidados de Saúde no SNS para 2021, assim como na Operacionalização da Contratualização nos Cuidados de Saúde Primários Biénio 2020\2021.
4. A UF compromete-se perante a presente Carta de Compromisso, a cumprir as especificações associadas ao modelo de unidade, de acordo com o estipulado nas Especificações do Compromisso Assistencial do Plano de Ação.
5. O ACES deve garantir as condições de funcionamento acordadas, de modo a que a UF cumpra as atividades previstas no Plano de Ação para o período em questão, disponibilizando os recursos mencionados no ponto 7 (Recursos) do mesmo, assim como o respeito pelos procedimentos previstos no Manual de Articulação.
6. A UF compromete-se a utilizar e a zelar, de forma eficiente, os recursos que lhe sejam disponibilizados pelo ACES, desde as instalações até aos equipamentos e outros meios técnicos, que contribuam para a realização da sua atividade.
7. Se circunstâncias imprevisíveis determinarem a inadequação das atividades definidas no presente Plano de Ação, as partes contratantes assumem o compromisso de rever os referidos termos durante o ano em curso.
8. A UF compromete-se a efetuar os registos de todos os dados necessários à análise da sua atividade, nos sistemas de informação em uso, rigorosa e sistematicamente, nos termos do bilhete de identidade dos indicadores, sem os quais esta não poderá ser considerada em sede de contratualização.
9. A UF aceita e disponibiliza-se para prestar a colaboração necessária à realização de auditorias e ações de acompanhamento que venham a ser determinadas pela Administração Regional de Saúde (ARS) ou outras entidades para tal mandatadas pelo Ministério da Saúde.
10. A UF deve elaborar e remeter para o Diretor Executivo do ACES, até 15 de março de 2022, um Relatório de Atividades, com base nos dados fornecidos automaticamente pela plataforma de monitorização do IDG e dados locais validados pelo Conselho Clínico e de Saúde (CCS), que será submetido ao Conselho Diretivo da ARS para validação, após o parecer do Conselho Clínico e de Saúde do ACES.
11. O acompanhamento interno do desempenho da UF compete ao CCS do respetivo ACES com o apoio do Departamento de Contratualização da ARS. Durante o ano de 2021 o acompanhamento incidirá preferencialmente sobre as áreas de melhoria que tenham sido identificadas durante a negociação e registadas no plano de ação anexo. Sempre que necessário, a UF deve disponibilizar-se para prestar os esclarecimentos considerados como relevantes e solicitados pelo Diretor Executivo do ACES ou pelo Departamento de Contratualização da ARS.
12. O incumprimento das metas contratualizadas não releva se o mesmo tiver origem na não disponibilização atempada, por parte da ARS ou do ACES, dos recursos mencionados como necessários ao desenvolvimento do Plano de Ação em anexo.
13. O não cumprimento do articulado desta Carta de Compromisso, por parte da UF, poderá excluí-la da atribuição dos incentivos institucionais, quando aplicável, e conduzir a uma reavaliação do processo de constituição e de desenvolvimento da UF, acompanhado pelo Conselho Clínico e de Saúde do ACES.

O Diretor Executivo do ACES Tâmega
III - Vale do Sousa Norte

O Coordenador da URAP Vale do
Sousa Norte

Plano de Ação 2021

URAP Vale do Sousa Norte

ACES Tâmega III - Vale do Sousa Norte, ARS Norte

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

1. Quem Somos	1
2. Quem Servimos	3
3. Visão Global do Plano de Ação	5
4. Problemas e Objetivos	7
5. Atividades	8
6. Plano de Formação	19
7. Recursos	21
8. IDG	23
9. Proposta de aplicação dos Incentivos institucionais	25
10. Plano de Melhoria	26

1. Quem Somos

Identificação

URAP Vale do Sousa Norte, ACES Tâmega III - Vale do Sousa Norte, ARS Norte

Morada: Av. Major Arrochela Lobo. Silvares, 4620-697 - Lousada

Modelo: URAP

Data início de atividade: 2009-03-01

Contratualização

Mês de início da contratualização 2021: 1

Nº meses contratualizados no ano 2021: 12

Compromisso Assistencial

Nº Inscritos:

Data Parecer Técnico:

Horário de Funcionamento

De 2ª a 6ª feira: 08:00 às 20:00; Sábados, domingos e feriados: Encerrado

Coordenação

Coordenador: Aurora Daniela Gomes Monteiro Duarte

Conselho Técnico

Nome	Grupo Profissional	Especialidade
José Fernando Carvalho e Cunha	Outro Pessoal	Outra especialidade
CARMEN ASCENSAO CARNEIRO BARBOSA	Pessoal Técnico Superior	Serviço Social
AURORA DANIELA GOMES MONTEIRO DUARTE	Pessoal Técnico Superior de Saúde	Nutrição
MARIANA GUEDES PINTO	Pessoal Técnico Superior de Saúde	Psicologia Clínica

Profissionais

Secretários Clínicos

Nome	Especialidade	Data início funções	Data fim funções	ETC	ETC P*
Maria Fátima Teixeira Cabral	Administrativa	26-03-2020		1.0	1.00
Maria Luísa Machado Baquetas de Oliveira	Administrativa	01-02-2021		1.0	0.92
CELIA CRISTINA SILVA ALVES SOUSA	Não especificado			0.6	0.60
DALIA MARIA CIPRIANO NEVES	Sem especialidade			1.0	1.00
TOTAL				3.60	3.52

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Técnicos Superiores de Saúde

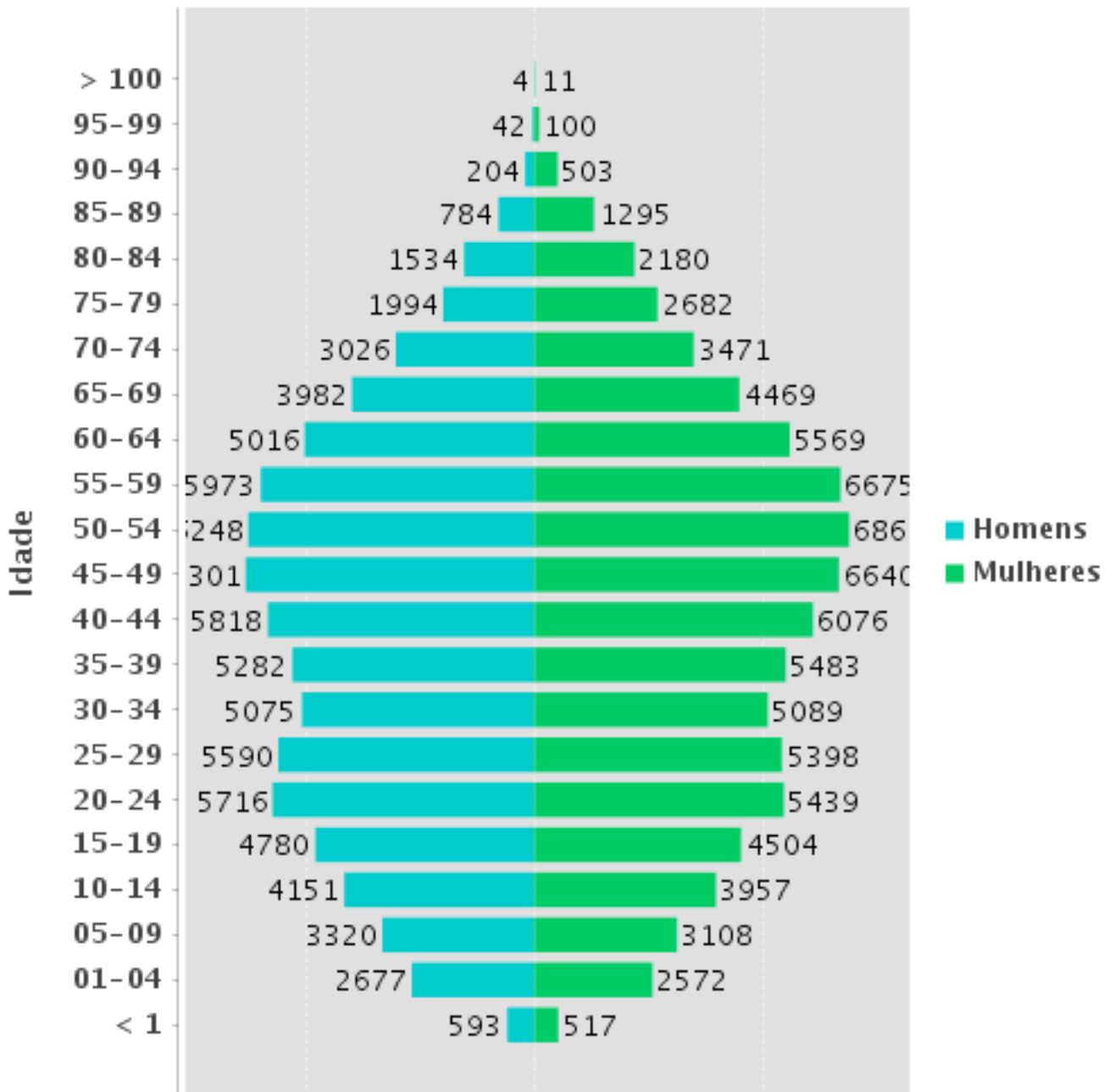
Nome	Especialidade	ETC
SORAYA CRUZ BERNARDO	Nutrição	0.58
AURORA DANIELA GOMES MONTEIRO DUARTE	Nutrição	0.89
SUSANA MIGUEL CASTRO PINTO	Psicologia Clínica	0.94
MARIANA GUEDES PINTO	Psicologia Clínica	0.94
ELISABETE FATIMA PEREIRA LOPES GUIMARAES	Psicologia Clínica	0.94
TOTAL		4.29

Técnicos Superiores

Nome	Especialidade	ETC
CLAUDIA MANUELA SOUSA DIAS CORREIA	Psicologia	1.0
ANA CATARINA RIBEIRO SILVA PEIXOTO	Psicologia	1.0
VANIA SOFIA GOMES LOPES	Psicologia	1.0
CARMEN ASCENSAO CARNEIRO BARBOSA	Serviço Social	1.0
ANA MARGARIDA COELHO ANDRADE	Serviço Social	0.32
CANDIDO MANUEL MONTES LOPES	Serviço Social	0.78
MARIA CARMO DOMINGUES LOPES	Serviço Social	0.77
SILVIA ISABEL MACHADO SILVA	Serviço Social	1.0
MARTA LUISA SANTOS MENDES	Serviço Social	1.0
ALEXANDRA CECILIA FANZERES CORREIA	Serviço Social	0.95
TOTAL		8.82

* ETC Ponderado ao n.º meses de atividade

Pirâmide Etária



3. Visão Global do Plano de Ação

Dimensões Contratualizadas

Desempenho Assistencial				
Acesso	2021	2022	2023	Justificação
Distribuição das Consultas Presenciais no Dia				não operacionalizado pela matriz da URAP
Tempos Máximos de Resposta Garantidos				não operacionalizado pela matriz da URAP
Trajetos do Utente na Unidade Funcional				não operacionalizado pela matriz da URAP
Gestão da Saúde	2021	2022	2023	Justificação
Saúde Oral				não operacionalizado pela matriz da URAP
Outras Atividades de Gestão da Saúde				não operacionalizado pela matriz da URAP
Gestão da Doença	2021	2022	2023	Justificação
Apoio Social				não operacionalizado pela matriz da URAP
Saúde Mental				não operacionalizado pela matriz da URAP
Medicina Física e Reabilitação				não operacionalizado pela matriz da URAP
Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica				não operacionalizado pela matriz da URAP
Outras Atividades na Gestão da Doença				não operacionalizado pela matriz da URAP
Satisfação de Utentes	2021	2022	2023	Justificação
Satisfação de Utentes	X			
Serviços				
Serviços de Carácter Assistencial	2021	2022	2023	Justificação
Serviços de Carácter Assistencial	X			
Serviços de Carácter não Assistencial	2021	2022	2023	Justificação
Atividades de Governação Clínica no ACES	X			
Outras Atividades não Assistenciais				não operacionalizado pela matriz da URAP
Qualidade Organizacional				
Melhoria Contínua da Qualidade	2021	2022	2023	Justificação
Acesso	X			
Programas de Melhoria Contínua de Qualidade	X			

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Dimensões Contratualizadas

e Processos Assistenciais Integrados				
Segurança	2021	2022	2023	Justificação
Segurança de Utentes	X			
Segurança de Profissionais	X			
Gestão do Risco				não operacionalizado pela matriz da URAP
Centralidade no Cidadão	2021	2022	2023	Justificação
Centralidade no Cidadão				não operacionalizado pela matriz da URAP
Formação Profissional				
Formação Interna	2021	2022	2023	Justificação
Formação da Equipa Multiprofissional	X			
Formação de Internos e Alunos	X			
Formação Externa	2021	2022	2023	Justificação
Serviços de Formação Externa				não operacionalizado pela matriz da URAP
Atividade Científica				
Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências	2021	2022	2023	Justificação
Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências				não operacionalizado pela matriz da URAP
Trabalhos de Investigação	2021	2022	2023	Justificação
Trabalhos de Investigação				não operacionalizado pela matriz da URAP

4. Problemas e Objetivos

Título	Problema	Objetivo
Constrangimentos na realização de Avaliação Psicológica	Por insuficiência de instrumentos para o efeito	Aquisição de mais instrumentos de Avaliação Psicológica
Tempos de resposta elevados na Consulta de Psicologia Clínica	Elevado número de utentes em lista de espera para a Consulta de Psicologia face à escassez de profissionais para o número de referências.	Melhoria das referências à Consulta e aumentar o número de Psicólogos Clínicos nos 3 Concelhos.
Dificuldade em dar resposta à Consulta de Serviço Social a todos os doentes admitidos na ECCI nas primeiras 48h	Dificuldade em dar resposta à Consulta de Serviço Social a todos os doentes admitidos na ECCI nas primeiras 48h, apesar do reforço de um técnico em Paços de Ferreira, que colabora com os profissionais dos restantes concelhos do ACeSVS.	Aumentar o número de profissionais nos concelhos de Felgueiras e Lousada para responder às solicitações nas primeiras 48 horas."

5. Atividades

Desempenho Assistencial - Gestão da Saúde												
Ano 2021	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Serviço Social participa na ULGA												
Atividade Programa de Promoção da Saúde Mental e Prevenção de Comportamentos Suicidiários												
Atividade Psicologia - Equipe de Prevenção da Violência em Adultos (EPVA)												
Atividade Psicologia - Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco (NACJR)												
Atividade Realizar a consulta de Medicina Dentária												
Atividade Riscos Psicossociais												
Atividade Programa de Saúde Escolar - Nutrição e Psicologia												
Ano 2022	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Serviço Social participa na ULGA												
Atividade Programa de Promoção da Saúde Mental e Prevenção de Comportamentos Suicidiários												
Atividade Psicologia - Equipe de Prevenção da Violência em Adultos (EPVA)												
Atividade Psicologia - Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco (NACJR)												
Atividade Realizar a consulta de Medicina Dentária												
Atividade Riscos Psicossociais												
Atividade Programa de Saúde Escolar - Nutrição e Psicologia												
Ano 2023	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Serviço Social participa na ULGA												
Atividade Programa de Promoção da Saúde Mental e Prevenção de Comportamentos Suicidiários												
Atividade Psicologia - Equipe de Prevenção da Violência em Adultos (EPVA)												
Atividade Psicologia - Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco (NACJR)												
Atividade Realizar a consulta de Medicina Dentária												
Atividade Riscos Psicossociais												
Atividade Programa de Saúde Escolar - Nutrição e Psicologia												

Atividades

- Serviço Social participa na ULGA
- Programa de Promoção da Saúde Mental e Prevenção de Comportamentos Suicidiários
- Psicologia - Equipe de Prevenção da Violência em Adultos (EPVA)
- Psicologia - Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco (NACJR)
- Realizar a consulta de Medicina Dentária
- Riscos Psicossociais
- Programa de Saúde Escolar - Nutrição e Psicologia

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Desempenho Assistencial - Gestão da Doença												
Ano 2021	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade SS integra Núcleo Local de Resposta Saúde Mental situações acidentes graves catástrofes												
Atividade Serviço Social representante no DICAS de Lousada												
Atividade Apoio ao luto aos familiares dos óbitos por COVID-19												
Atividade Colaborar com as Equipas Referenciadores da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)												
Atividade Contacto periódico com as equipas das USF's - Psicologia												
Atividade SS interlocutor junto da comunidade e assegura a articulação com as UF no âmbito do Covid-19												
Atividade Projeto Nutrição Social												
Atividade Serviço social representante no CASIL em Lousada												
Atividade Serviço Social é o interlocutor do ACes junto da autarquia/comunidade no âmbito Covid-19												
Atividade Realizar Consulta de Psicologia Clínica												
Atividade Avaliação psicológica para Juntas Médicas												
Atividade Serviço Social é o Representante da Saúde na parceria CIIAD em Lousada												
Atividade Serviço Social integra o Núcleo de Apoio às Crianças e Jovens em Risco (NACJR)												
Atividade Realizar a Consulta de Nutrição.												
Atividade Acompanhar utentes na Equipa de Cuidados Continuados Integrados (ECCI) pelas nutricionistas												
Atividade Assegurar o acompanhamento social dos utentes integrados na Equipa de Cuidados Continuados Integrado												
Atividade Projeto Nutrição Social												
Atividade Serviço Social integra a Equipa de Prevenção da Violência em Adultos (EPVA)												
Atividade Realizar Consulta de Serviço Social												
Atividade Cuidados Continuados Integrados - Psicologia												
Atividade Serviço Social integra a Equipa Funcional da Saúde Materna Neonatal e Saúde da Criança do CHTS												
Atividade Serviço social Interlocutor do ACeS para a população vulnerável												
Atividade Serviço Social integra o Núcleo Executivo da Rede Social de Lousada e Felgueiras												
Atividade A articulação da Coordenadora entre a USP e a URAP no âmbito do Covid-19												
Atividade Linha de Apoio Psicológico - ACeS Tâmega III Vale do Sousa Norte												
Atividade Apoio psicológico aos utentes COVID-19												
Atividade Serviço Social colabora com o Interlocutor Interno no âmbito da Comissão Proteção Criança Jovens												
Atividade Colaborar com o Centro de Diagnóstico Pneumológico (CDP)												

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Ano 2021	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade SS representante da saúde no NLI do RSI dos concelhos Lousada e Paços de Ferreira												
Atividade Realizar Consulta de Serviço Social aos doentes admitidos na ECCI nas primeiras 48h												
Ano 2022	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade SS integra Núcleo Local de Resposta Saúde Mental situações acidentes graves catástrofes												
Atividade Serviço Social representante no DICAS de Lousada												
Atividade Apoio ao luto aos familiares dos óbitos por COVID-19												
Atividade Colaborar com as Equipas Referenciadores da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)												
Atividade Contacto periódico com as equipas das USF's - Psicologia												
Atividade SS interlocutor junto da comunidade e assegura a articulação com as UF no âmbito do Covid-19												
Atividade Projeto Nutrição Social												
Atividade Serviço social representante no CASIL em Lousada												
Atividade Serviço Social é o interlocutor do ACes junto da autarquia/comunidade no âmbito Covid-19												
Atividade Realizar Consulta de Psicologia Clínica												
Atividade Avaliação psicológica para Juntas Médicas												
Atividade Serviço Social é o Representante da Saúde na parceria CIIAD em Lousada												
Atividade Serviço Social integra o Núcleo de Apoio às Crianças e Jovens em Risco (NACJR)												
Atividade Realizar a Consulta de Nutrição.												
Atividade Acompanhar utentes na Equipa de Cuidados Continuados Integrados (ECCI) pelas nutricionistas												
Atividade Assegurar o acompanhamento social dos utentes integrados na Equipa de Cuidados Continuados Integrado												
Atividade Projeto Nutrição Social												
Atividade Serviço Social integra a Equipa de Prevenção da Violência em Adultos (EPVA)												
Atividade Realizar Consulta de Serviço Social												
Atividade Cuidados Continuados Integrados - Psicologia												
Atividade Serviço Social integra a Equipa Funcional da Saúde Materna Neonatal e Saúde da Criança do CHTS												
Atividade Serviço social Interlocutor do ACeS para a população vulnerável												
Atividade Serviço Social integra o Núcleo Executivo da Rede Social de Lousada e Felgueiras												
Atividade A articulação da Coordenadora entre a USP e a URAP no âmbito do Covid-19												
Atividade Linha de Apoio Psicológico - ACeS Tâmega III Vale do Sousa Norte												
Atividade Apoio psicológico aos utentes COVID-19												

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Ano 2022	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Serviço Social colabora com o Interlocutor Interno no âmbito da Comissão Proteção Criança Jovens												
Atividade Colaborar com o Centro de Diagnóstico Pneumológico (CDP)												
Atividade SS representante da saúde no NLI do RSI dos concelhos Lousada e Paços de Ferreira												
Atividade Realizar Consulta de Serviço Social aos doentes admitidos na ECCI nas primeiras 48h												
Ano 2023	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade SS integra Núcleo Local de Resposta Saúde Mental situações acidentes graves catástrofes												
Atividade Serviço Social representante no DICAS de Lousada												
Atividade Apoio ao luto aos familiares dos óbitos por COVID-19												
Atividade Colaborar com as Equipas Referenciadores da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)												
Atividade Contacto periódico com as equipas das USF's - Psicologia												
Atividade SS interlocutor junto da comunidade e assegura a articulação com as UF no âmbito do Covid-19												
Atividade Projeto Nutrição Social												
Atividade Serviço social representante no CASIL em Lousada												
Atividade Serviço Social é o interlocutor do ACes junto da autarquia/comunidade no âmbito Covid-19												
Atividade Realizar Consulta de Psicologia Clínica												
Atividade Avaliação psicológica para Juntas Médicas												
Atividade Serviço Social é o Representante da Saúde na parceria CIAD em Lousada												
Atividade Serviço Social integra o Núcleo de Apoio às Crianças e Jovens em Risco (NACJR)												
Atividade Realizar a Consulta de Nutrição.												
Atividade Acompanhar utentes na Equipa de Cuidados Continuados Integrados (ECCI) pelas nutricionistas												
Atividade Assegurar o acompanhamento social dos utentes integrados na Equipa de Cuidados Continuados Integrado												
Atividade Projeto Nutrição Social												
Atividade Serviço Social integra a Equipa de Prevenção da Violência em Adultos (EPVA)												
Atividade Realizar Consulta de Serviço Social												
Atividade Cuidados Continuados Integrados - Psicologia												
Atividade Serviço Social integra a Equipa Funcional da Saúde Materna Neonatal e Saúde da Criança do CHTS												
Atividade Serviço social Interlocutor do ACeS para a população vulnerável												
Atividade Serviço Social integra o Núcleo Executivo da Rede Social de Lousada e Felgueiras												

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Ano 2023	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade A articulação da Coordenadora entre a USP e a URAP no âmbito do Covid-19												
Atividade Linha de Apoio Psicológico - ACeS Tâmega III Vale do Sousa Norte												
Atividade Apoio psicológico aos utentes COVID-19												
Atividade Serviço Social colabora com o Interlocutor Interno no âmbito da Comissão Proteção Criança Jovens												
Atividade Colaborar com o Centro de Diagnóstico Pneumológico (CDP)												
Atividade SS representante da saúde no NLI do RSI dos concelhos Lousada e Paços de Ferreira												
Atividade Realizar Consulta de Serviço Social aos doentes admitidos na ECCI nas primeiras 48h												

Atividades

-
- SS integra Núcleo Local de Resposta Saúde Mental situações acidentes graves catástrofes
 - Serviço Social representante no DICAS de Lousada
 - Apoio ao luto aos familiares dos óbitos por COVID-19
 - Colaborar com as Equipas Referenciadores da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)
 - Contacto periódico com as equipas das USF's - Psicologia
 - SS interlocutor junto da comunidade e assegura a articulação com as UF no âmbito do Covid-19
 - Projeto Nutrição Social
 - Serviço social representante no CASIL em Lousada
 - Serviço Social é o interlocutor do ACes junto da autarquia/comunidade no âmbito Covid-19
 - Realizar Consulta de Psicologia Clínica
 - Avaliação psicológica para Juntas Médicas
 - Serviço Social é o Representante da Saúde na parceria CIIAD em Lousada
 - Serviço Social integra o Núcleo de Apoio às Crianças e Jovens em Risco (NACJR)
 - Realizar a Consulta de Nutrição.
 - Acompanhar utentes na Equipa de Cuidados Continuados Integrados (ECCI) pelas nutricionistas
 - Assegurar o acompanhamento social dos utentes integrados na Equipa de Cuidados Continuados Integrado
 - Projeto Nutrição Social
 - Serviço Social integra a Equipa de Prevenção da Violência em Adultos (EPVA)
 - Realizar Consulta de Serviço Social
 - Cuidados Continuados Integrados - Psicologia
 - Serviço Social integra a Equipa Funcional da Saúde Materna Neonatal e Saúde da Criança do CHTS
 - Serviço social Interlocutor do ACeS para a população vulnerável
 - Serviço Social integra o Núcleo Executivo da Rede Social de Lousada e Felgueiras
 - A articulação da Coordenadora entre a USP e a URAP no âmbito do Covid-19
 - Linha de Apoio Psicológico - ACeS Tâmega III Vale do Sousa Norte
 - Apoio psicológico aos utentes COVID-19

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Atividades

Serviço Social colabora com o Interlocutor Interno no âmbito da Comissão Proteção Criança Jovens

Colaborar com o Centro de Diagnóstico Pneumológico (CDP)

SS representante da saúde no NLI do RSI dos concelhos Lousada e Paços de Ferreira

Realizar Consulta de Serviço Social aos doentes admitidos na ECCI nas primeiras 48h

Desempenho Assistencial - Satisfação de Utentes

Ano 2021

J F M A M J J A S O N D

Atividade SS integra Comissão da Qualidade e Segurança

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ano 2022

J F M A M J J A S O N D

Atividade SS integra Comissão da Qualidade e Segurança

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ano 2023

J F M A M J J A S O N D

Atividade SS integra Comissão da Qualidade e Segurança

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Atividades

SS integra Comissão da Qualidade e Segurança

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Serviços - Serviços de Carácter Assistencial												
Ano 2021	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Segurança - Segurança dos Profissionais:												
Atividade LAP Ars Norte												
Atividade Prescrição de Testes Covid-19 - Médicos Dentistas												
Atividade Serviço Social integra a EMA no âmbito da pandemia COVID-19												
Atividade Projeto Alimentação: Auto-estima, bem-estar e desenvolvimento pessoal em colaboração com a ACIP												
Ano 2022	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Segurança - Segurança dos Profissionais:												
Atividade LAP Ars Norte												
Atividade Prescrição de Testes Covid-19 - Médicos Dentistas												
Atividade Serviço Social integra a EMA no âmbito da pandemia COVID-19												
Atividade Projeto Alimentação: Auto-estima, bem-estar e desenvolvimento pessoal em colaboração com a ACIP												
Ano 2023	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Segurança - Segurança dos Profissionais:												
Atividade LAP Ars Norte												
Atividade Prescrição de Testes Covid-19 - Médicos Dentistas												
Atividade Serviço Social integra a EMA no âmbito da pandemia COVID-19												
Atividade Projeto Alimentação: Auto-estima, bem-estar e desenvolvimento pessoal em colaboração com a ACIP												

Atividades

-
- Segurança - Segurança dos Profissionais:
 - LAP Ars Norte
 - Prescrição de Testes Covid-19 - Médicos Dentistas
 - Serviço Social integra a EMA no âmbito da pandemia COVID-19
 - Projeto Alimentação: Auto-estima, bem-estar e desenvolvimento pessoal em colaboração com a ACIP

Serviços - Serviços de Carácter não Assistencial												
Ano 2021	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Segurança - Segurança dos Profissionais:												
Atividade Conselhos Técnicos												
Atividade Entrega e recolha de oxímetros - Saúde Oral												
Ano 2022	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Segurança - Segurança dos Profissionais:												
Atividade Conselhos Técnicos												

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Ano 2022	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Entrega e recolha de oxímetros - Saúde Oral												
Ano 2023	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Segurança - Segurança dos Profissionais:												
Atividade Conselhos Técnicos												
Atividade Entrega e recolha de oxímetros - Saúde Oral												

Atividades

Segurança - Segurança dos Profissionais:

Conselhos Técnicos

Entrega e recolha de oxímetros - Saúde Oral

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Qualidade Organizacional - Melhoria Contínua da Qualidade												
Ano 2021	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Acessibilidade dos utentes no contacto com a URAP												
Atividade Gestão e recuperação de listas de espera das consultas de Psicologia Clínica												
Ano 2022	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Acessibilidade dos utentes no contacto com a URAP												
Atividade Gestão e recuperação de listas de espera das consultas de Psicologia Clínica												
Ano 2023	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Acessibilidade dos utentes no contacto com a URAP												
Atividade Gestão e recuperação de listas de espera das consultas de Psicologia Clínica												

Atividades

Acessibilidade dos utentes no contacto com a URAP

Gestão e recuperação de listas de espera das consultas de Psicologia Clínica

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Formação Profissional - Formação Interna

Ano 2021	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Psicologia												
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Saúde Oral												
Atividade Orientação de estágio académico na área da Nutrição												
Atividade Orientação de estágio académico na área da Nutrição Orientação de estágio académico-Psicologia												
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Nutrição												
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Serviço Social												
Atividade Orientação de estágio académico na área de Serviço Social												

Ano 2022

Ano 2022	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Psicologia												
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Saúde Oral												
Atividade Orientação de estágio académico na área da Nutrição												
Atividade Orientação de estágio académico na área da Nutrição Orientação de estágio académico-Psicologia												
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Nutrição												
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Serviço Social												
Atividade Orientação de estágio académico na área de Serviço Social												

Ano 2023

Ano 2023	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Psicologia												
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Saúde Oral												
Atividade Orientação de estágio académico na área da Nutrição												
Atividade Orientação de estágio académico na área da Nutrição Orientação de estágio académico-Psicologia												
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Nutrição												
Atividade Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Serviço Social												
Atividade Orientação de estágio académico na área de Serviço Social												

Atividades

-
- Formação interna dos profissionais da URAP - Psicologia
 - Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Saúde Oral
 - Orientação de estágio académico na área da Nutrição
 - Orientação de estágio académico na área da Nutrição Orientação de estágio académico-Psicologia
 - Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Nutrição
 - Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Serviço Social
 - Orientação de estágio académico na área de Serviço Social

Formação Profissional - Formação Externa

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Ano 2021	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Orientação de estágio acadêmico na área da Nutrição												
Atividade Orientação de estágio acadêmico na área de Serviço Social												
Ano 2022	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Orientação de estágio acadêmico na área da Nutrição												
Atividade Orientação de estágio acadêmico na área de Serviço Social												
Ano 2023	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade Orientação de estágio acadêmico na área da Nutrição												
Atividade Orientação de estágio acadêmico na área de Serviço Social												

Atividades

-
- Orientação de estágio acadêmico na área da Nutrição
 - Orientação de estágio acadêmico na área de Serviço Social

6. Plano de Formação

Identificação das necessidades formativas

“Alimentação saudável, fácil e acessível”

Núcleo de Nutrição

Março/2021

1 hora

E-learning

“Como gerir as emoções do utente e do profissional de saúde em tempos de pandemia”

Núcleo de Psicologia

Junho/2021

1 hora

E-learning

“Saúde Oral: Da alimentação à escovagem dentária”

Núcleo de Saúde Oral

Setembro/2021

1 hora

E-learning

“Gabinete do Cidadão: funcionamento, direitos e deveres do Utente”

Núcleo de Serviço Social

Dezembro/2021

1 hora

E-learning

Atividades Formativas

Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Serviço Social

Formação interna dos profissionais da URAP - Psicologia

Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Saúde Oral

Formação interna dos profissionais da URAP - Sessão de Nutrição

Metodologia de Avaliação - Formação da Equipa Multiprofissional

	Numerador (Previsão)	Denominador (Previsão)	Meta Contratualizada (Previsão)
% Reuniões Formativas/ Total das Reuniões	2.0	3.0	66.67 %
% Ações de formação realizadas/ total das ações de formação programadas	3.0	4.0	75 %
% Formações externas partilhadas em reunião total formações externas frequentada	1.0	1.0	100 %

% Profissionais envolvidos por cada grupo profissional	Nº de profissionais da equipa (Previsão) (C)	Nº reuniões formativas (Previsão) (B)	Nº total de presenças (Previsão) (A)	Meta contratualizada (A/(BXC))
--	--	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

(enquanto formandos)				
Médicos	0.00	0.00	0.00	0.00 %
Enfermeiros	0.00	0.00	0.00	0.00 %
Secretários Clínicos	3.0	3.0	3.0	33.33 %
Outros Profissionais	19.0	3.0	30.0	52.63 %

7. Recursos

Recursos Humanos							
Serviços assistenciais							
Dia da semana	Grupo Profissional	Especialidade	N.º H / Dia	N.º semanas / Ano	N.º Médio de profissionais / Dia	Total horas / Ano	Observações
3.ª feira	Pessoal Técnico Superior	Psicologia Clínica	2	20	1	40	esta atividade está a ser realizada às terças das 16h às 19h e quintas das 15h às 18h (dois profissionais por dia)
5.ª feira	Pessoal Técnico Superior de Saúde	Nutrição	2	1	1	2	
2.ª feira	Pessoal Técnico Superior	Serviço Social	5	12	3	180	Esta atividade realiza-se sempre que há referência e por isso não há dia específico.
2.ª feira	Pessoal Médico	Medicina Dentária	5	50	1	250	Atividade realizada todos os dias da semana, alternadamente entre os dois médicos dentistas, de Lousada e Felgueiras, segundo escala previamente acordada. Carga horária atribuída a esta atividade sujeita à evolução da situação

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Recursos Humanos

							epidemiológica.
--	--	--	--	--	--	--	-----------------

Recursos Físicos

Comunicações

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Sistemas de informação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Amenidades

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Equipamento clínico

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Transportes

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Outros

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Documentos técnicos

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Obras

Obras

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Formação

Formação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Serviços

Investigação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

Acreditação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

8. IDG

IDG 2020
0.0

IDG Esperado em Dezembro 2021
100.0

Área (A), Subárea (S) ou Dimensão (S)	IDS 2020	IDS Esperado em Dezembro 2021
A - Desempenho Assistencial	0.0	0.0
S - Acesso	0.0	0.0
D - Distribuição das Consultas Presenciais no Dia	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Tempos Máximos de Resposta Garantidos	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Trajeto do Utente na Unidade Funcional	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Gestão da Saúde	0.0	0.0
D - Saúde Oral	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Outras Atividades de Gestão da Saúde	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Gestão da Doença	0.0	0.0
D - Apoio Social	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Saúde Mental	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Medicina Física e Reabilitação	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Outras Atividades na Gestão da Doença	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Satisfação de Utentes	0.0	0.0
D - Satisfação de Utentes	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
A - Serviços	0.0	100.0
S - Serviços de Carácter Assistencial	0.0	100.0
D - Serviços de Carácter Assistencial	0.0	100.0
S - Serviços de Carácter não Assistencial	0.0	100.0
D - Atividades de Governação Clínica no ACES	0.0	100.0
D - Outras Atividades não Assistenciais	Dimensão sem	Dimensão sem

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

	indicadores	indicadores
A - Qualidade Organizacional	0.0	100.0
S - Melhoria Contínua da Qualidade	0.0	100.0
D - Acesso	0.0	100.0
D - Programas de Melhoria Contínua de Qualidade e Processos Assistenciais Integrados	0.0	100.0
S - Segurança	0.0	100.0
D - Segurança de Utentes	0.0	100.0
D - Segurança de Profissionais	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Gestão do Risco	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Centralidade no Cidadão	0.0	0.0
D - Centralidade no Cidadão	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
A - Formação Profissional	0.0	100.0
S - Formação Interna	0.0	100.0
D - Formação da Equipa Multiprofissional	0.0	100.0
D - Formação de Internos e Alunos	0.0	0.0
S - Formação Externa	0.0	0.0
D - Serviços de Formação Externa	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
A - Atividade Científica	0.0	0.0
S - Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências	0.0	0.0
D - Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Trabalhos de Investigação	0.0	0.0
D - Trabalhos de Investigação	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores

9. Proposta de aplicação dos Incentivos institucionais

10. Plano de Melhoria

Plano de Acompanhamento Interno : Acessibilidade dos utentes aos meios de contacto adequados com a URAP

A comunicação eficaz entre utentes e profissionais é basilar no bom funcionamento das unidades de saúde. A acessibilidade a meios de comunicação práticos e eficientes por parte do utente contribui, além da resposta imediata a problemas concretos, para estabelecer uma relação de proximidade e confiança com a instituição.

É assim importante que o utente esteja instruído e dotado de meios que lhe permitam a rápida e satisfatória resposta às suas solicitações. A importância desta constante disponibilidade acresce ainda mais em contexto de pandemia, aspirando ao máximo que a resposta imediata às solicitações dos utentes ocorra sempre que viável por formas não presenciais, como o contacto telefónico, correio ou correio eletrónico.

Identificação do problema:

Falhas na operacionalização e eficiência na comunicação entre as partes, resultando na dificuldade de alguns utentes conseguirem entrar em contacto com os profissionais por via não presencial de forma célere. Podem daqui advir atrasos na resolução de questões que merecem uma atenção de carácter mais urgente, ou constrangimentos na resolução de questões/problemas mais simples e diretos como os pedidos de remarcação de consultas.

Fundamentação da escolha do problema:

Em reunião de contratualização, realizada a 27 de janeiro 2021 com o Senhor Diretor Executivo; Conselho Clínico e de Saúde e Unidade de Apoio à Gestão deste ACeS, foi identificada como problema a falta de comunicação célere e eficaz entre utentes e profissionais, nomeadamente por via de chamada telefónica.

Objetivos a atingir e definição do padrão de qualidade:

- Garantir o acesso dos utentes ao número de telefone da URAP;
- Garantir a acessibilidade da linha telefónica da URAP;
- Diálogo direto entre o profissional de saúde e o utente sempre que possível e necessário;
- Na ausência/indisponibilidade do profissional de saúde a contactar, poderá o assistente administrativo anotar e transmitir ao profissional de saúde a identificação do utente e via de contacto desejada (como o número de telefone ou e-mail), de forma a dar resposta à chamada logo que possível;
- Divulgar junto do utente meios alternativos de comunicação como o endereço de e-mail, constituindo assim uma forma adicional ou alternativa às solicitações de contacto telefónico.

Plano de Acompanhamento Interno: Realizar Consulta de Psicologia Clínica - Gestão e recuperação de listas de espera.

Identificação do problema:

Número elevado de utentes em lista de espera para a Consulta de Psicologia, nomeadamente os casos referenciados como não urgentes.

Fundamentação da escolha do problema:

Em reunião de contratualização, realizada a 27 de janeiro 2021 com o Senhor Diretor Executivo; Conselho Clínico e de

CARTA DE COMPROMISSO - 2021

Saúde e Unidade de Apoio à Gestão deste ACeS, foi identificada como problema o número elevado de utentes em lista de espera para a Consulta de Psicologia.

Objetivos a atingir e definição do padrão de qualidade:

- Diminuir o número de utentes em lista de espera;
- Realizar consulta de psicologia em tempo útil/ aumentar a efetividade da consulta de psicologia;
- Incluir na lista de espera apenas utentes com critérios de referenciação para a consulta de psicologia dos cuidados de saúde primários através de consulta de triagem;
- Aplicar critérios de prioridade para a consulta de psicologia

Procedimento para profissionais de psicologia:

- Realização de Consulta de Triagem;
- Definição e aplicação de Critérios de Priorização para a Consulta de Psicologia;
- Especificar e comunicar às Equipas de Saúde os critérios de referenciação (inclusão e exclusão) para a Consulta de Psicologia.

Qualidade Organizacional - Melhoria Contínua da Qualidade
Acessibilidade dos utentes no contacto com a URAP
Gestão e recuperação de listas de espera das consultas de Psicologia Clínica