

MANUAL DE PROCEDIMENTOS | USF MARQUÊS MARIALVA

INTERSUBSTITUIÇÃO

PR04.01	Elaborado por: José Augusto Simões Data: 08/ 07/2015
Proc.03	Data de Revisão: Gil Correia 10/12/2018
Versão: 05	Aprovação pelo CG: 20/02/2019

OBJECTIVO

Uniformizar e clarificar o atendimento aos utentes inscritos no acesso geral à USF e explicitar condições de acesso à consulta em situação de ausência ou de incapacidade de resposta da equipa de família respetiva.

Definir o circuito do utente, condições de acesso à consulta, modo de atuação e competências específicas dos profissionais em situação de Intersubstituição.

ÂMBITO

Acolhimento do Utente - O cidadão no centro do sistema de saúde.

Acessibilidade e prestação de cuidados assistenciais - Circuito do Utente.

RESPONSABILIDADE

Equipa multiprofissional da USFMM.

DEFINIÇÕES

Ausência não programada - Situações excecionais em que o profissional não se apresenta ao serviço por situações não previsíveis.

Ausências programadas - Todas as que são comunicadas ao Coordenador ou Conselho Geral com a antecedência devida e aprovadas. Constam em documento acessível a todos os profissionais na Pasta comum da USF, T-Grupo.

Consulta de Intersubstituição (CIS) – consulta médica e/ou de enfermagem diária, em horário pré-definido, assegurada rotativamente pelos diferentes profissionais, para o atendimento ao utente na impossibilidade de observação pela sua Equipa de Família.

Equipa nuclear – ou Equipa de Família - grupo multiprofissional constituído por um elemento de cada um dos grupos profissionais (médico, enfermeira e assistente técnica) à qual é atribuída uma lista de utentes/famílias inscrito(as).

Intersubstituição – Substituição de um elemento da equipa por outro, por ausência ou indisponibilidade do mesmo.

Sistema de Intersubstituição (SIS) – conjunto de processos pré-definidos para assegurar a intersubstituição organizada entre os profissionais da USFMM nas ausências, programadas ou não.

Serviços Mínimos - Conjunto de atividades desenvolvidas pelos profissionais da USFMM considerada imprescindível e que será sempre assegurada em caso de ausência de profissionais. Encontram-se definidos em Regulamento Interno, de acordo com o plano de ação aprovado.

DESCRIÇÃO

Princípios Gerais

Todos os profissionais assumem o compromisso de cooperação e solidariedade dentro de cada grupo profissional de modo a assegurar cuidados de saúde personalizados, garantindo a sua acessibilidade, continuidade e globalidade, à população inscrita nas listas de utentes dos profissionais que integram a equipa da USFMM.

No caso de ausência dos elementos da equipa de família, a USFMM garante aos cidadãos um sistema de intersubstituição reflexo dessa acessibilidade organizada e que representa um compromisso de solidariedade e de definição de procedimentos organizacionais entre os profissionais e perante os utentes. Este sistema visa garantir a realização dos serviços mínimos.

Nas situações de ausência programada dos elementos da equipa de família deve o profissional acautelar, antecipadamente a continuidade de cuidados.

Perante ausência não programada, o profissional ausente informa, assim que possível, o Secretariado Clínico e a Coordenadora da sua ausência.

1. Sistema de Intersubstituição – SIS

A USFMM, de acordo com o Regulamento Interno, constituiu 5 equipas nucleares, compostas por assistente técnica, enfermeira e médico.

Cada profissional, apesar de pertencer a uma equipa nuclear e de assumir uma maior responsabilidade para com os seus utentes, garante a prestação de cuidados de saúde a todos os utentes da USFMM.

Fica estabelecida a seguinte constituição das equipas nucleares:

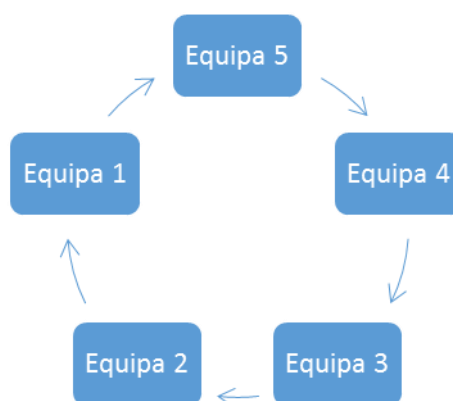
Equipa Nuclear	Assistente técnica	Enfermeiro	Médico
Equipa 1	Carla Couceiro	América Azevedo	Pedro Figueiredo
Equipa 2	Fátima Cardoso	Ercília Neto	Francisca Mangas
Equipa 3	Fátima Cardoso	Sílvia Valente	Gil Correia
Equipa 4	Olinda Costa	Lígia Rosa	Liliana Carvalho
Equipa 5	Filomena Bessa	Verónica Cavadas	Teresa De Santis

O Sistema de Intersubstituição permite a substituição organizada no caso de ausências programadas ou não programadas.

O SIS da USFMM assenta num modelo misto composto por:

- Esquema de Escalas, por grupo profissional;
- Sistema de Equipas de Intersubstituição Sequencial (ESIS) dos profissionais das cinco equipas nucleares;

As equipas nucleares asseguram a intersubstituição de modo sequencial numérica (do maior para o menor) segundo esquema abaixo:



1- Esquema de intersubstituição sequencial

Neste Sistema as equipas numeradas são substituídas pela equipa com a numeração imediatamente inferior, assim, na ausência de um elemento da equipa 5 será substituído pelo elemento do mesmo grupo profissional da equipa 4; o da equipa 4 pelo da equipa 3 e assim sucessivamente; o da equipa 1 é substituído pelo elemento da equipa 5. Em caso de ausência do

profissional da equipa imediatamente a seguir caberá a substituição ao da seguinte e assim sucessivamente, respeitando a mesma ordem.

1.1. Consulta de intersubstituição

Existem diariamente períodos de CIS médica e de enfermagem integrados no horário de cada profissional. São 3 períodos fixos, que estão definidos nos respetivos horários dos profissionais com distribuição semanal equitativa:

- a) Período das 10:00 às 11:00;
- b) Período das 13:00 às 14:00 horas;
- c) Período entre as 17:00 às 20:00 horas;

De modo a garantir a sua realização diariamente, nas ausências programadas existem escalas por grupo profissional elaboradas trimestralmente pelo respetivo elemento do Conselho Técnico acessíveis a todos os profissionais em formato eletrónico na pasta T:\Cantanhede\USF MARQUES MARIALVA\18 - AVISOS - INFORMACOES - ESCALA. Estas serão ajustadas sempre que necessário, face à programação de novas ausências.

Nas ausências não programadas de profissionais, os períodos de CIS serão assegurados com base no sistema ESIS. Caso seja previsível que a ausência se prolongue além de 3 dias, a partir do quarto dia, será ajustada a escala da Consulta de Intersubstituição, como para as situações de ausência programada.

Objetivo: garantir os serviços mínimos, na impossibilidade de observação pelo profissional respetivo da Equipa de Família.

Local: Gabinete médico/de enfermagem.

Modo de Marcação: presencial, telefone, correio eletrónico.

Execução: Médico/Enfermeira.

Tempo: 15 minutos.

Periodicidade: Não aplicável.

1.3 Situações especiais de ausência

1.3.1 assistentes técnicas

- Na ausência excepcional de três assistentes técnicas será dada prioridade às seguintes situações:
 - Agendamento das consultas de enfermagem e médicas;
 - Ativação de consultas;
 - Atendimento telefónico e abertura/ encaminhamento de correio eletrónico.

1.3.2 Equipa médica/de enfermagem

- Na ausência excepcional de três profissionais do mesmo grupo profissional, os elementos que se encontram ao serviço organizam-se no sentido de garantir a continuidade dos cuidados nos serviços mínimos. Os dois profissionais ao serviço não poderão em simultâneo abandonar as instalações do serviço durante o horário assistencial
- Na ausência excepcional de quatro profissionais do mesmo grupo profissional, será dada resposta apenas aos serviços mínimos.

Em situação de férias a lei prevê a interrupção destas e o retorno ao serviço de modo a assegurar os cuidados DL 117/1999).

2. Intersubstituição nos Processos Chave

2.1 Consulta aberta

Para todas as situações que se enquadrem no âmbito da consulta aberta, na ausência ou impossibilidade de resposta da equipa de família, será garantida resposta através da Consulta de Intersubstituição, no próprio dia.

2.1.1 Situações especiais de afluência por doença aguda

Se, em contexto de aumento de afluência, for previsível que o número de utentes a agendar no horário de Consulta de Intersubstituição no próprio dia seja superior ao número de vagas disponíveis, a Assistente Técnica contacta o médico responsável pelo último período diário de CIS. Este deverá informá-la da possibilidade de inscrição de utentes ou, se entender, contactar o colega de acordo com o esquema ESIS, no sentido de assegurar a resposta aos utentes.

2.2 Consulta Programada e Consulta Programada a Grupos Vulneráveis e de Risco

2.2.1 Ausência Programada

No caso de ausência programada de um dos elementos da equipa de família, deve o profissional ausente acautelar antecipadamente a continuidade de cuidados, de acordo com o Sistema ESIS e proceder ao agendamento no respetivo colega. Deve ser efetuado agendamento, sempre que possível, no período de consulta desse profissional sem, no entanto, comprometer a resposta aos utentes do seu próprio ficheiro. Nestas situações deve ser utilizada a Consulta de intersubstituição.

Proceder-se-á do mesmo modo perante a solicitação de marcação de consultas enquadradas nos serviços mínimos durante o período de ausência de um profissional.

2.2.2 Ausência não programada

Perante ausência não programada, o profissional que tenha necessidade de faltar por um motivo imprevisto deve informar o Secretariado Clínico e a Coordenadora da sua ausência, informando o que deve ser remarcado na sua agenda para diminuir ao máximo o impacto no desempenho do serviço, entrando em vigor os serviços mínimos.

Cabe à Assistente Técnica a comunicação presencial ao utente ou, preferencialmente, o contacto telefónico prévio informando da ausência do(a) seu(ua) Médico ou Enfermeira de Família e remarcação de consulta, quando indicado.

De acordo com o Sistema ESIS, cabe ao profissional ao serviço da equipa com numeração imediatamente inferior assegurar a resposta às situações que se enquadrem nos serviços mínimos.

Nas situações de consulta conexa programada é efetivada e realizada a consulta do profissional que se encontre ao serviço

2.3 Visitação Domiciliária

2.3.1 Ausência programada

O profissional que se irá ausentar deixa previamente agendados para o profissional da Equipa de intersubstituição, de acordo com o ESIS, as visitas domiciliárias (VD) relacionados com doença aguda, agudização de patologia crónica ou de âmbito curativo. As programadas no âmbito preventivo e/ou vigilância serão agendadas para um período em que se encontre ao serviço.

Perante a solicitação de marcação de VD, enquadrada em Serviços Mínimos, durante o período de ausência de um profissional caberá, também ao profissional da ESIS assegurar a resposta de acordo com os TMRG.

2.3.2 Ausência não programada

No caso de ausência de um profissional de forma inesperada as VD programadas ou solicitadas para este por motivos relacionados com doença aguda, agudização de patologia crónica ou de âmbito curativo terão, também, resposta pelo profissional respetivo, e acordo com o ESIS. As programadas no âmbito preventivo e/ou vigilância serão reagendadas.

3 Consulta sem presença do utente

Perante a ausência de um profissional, o atendimento telefónico dos seus utentes será assegurado pelo profissional da ESIS.

A renovação de receituário crónico, é da responsabilidade de todos os médicos de serviço nesse período. Para ausências superiores a 1 dia esta será distribuída equitativamente por todos os médicos iniciando-se a sua distribuição sequencial (de cada pedido individual), de acordo com a ESIS.

4 Outros

Todas as situações que possam ocorrer, não contempladas neste procedimento e Regulamento Interno serão comunicadas ao coordenador que as deverá solucionar no momento, se for necessário, e/ou transmitir ao Conselho Geral para estabelecimento de solução duradoura, tendo por princípio a prestação de serviços de qualidade ao utente, de forma a assegurar cumprimento do compromisso da USF.

MONITORIZAÇÃO

Monitorização de acordo com Plano Anual de Auditoria

BIBLIOGRAFIA

Decreto-Lei n.º 73/2017, Diário da República n.º 118/2017, Série I de 2017-06-21

Regulamento Interno; Manual de Articulação; Manual de Boas Práticas

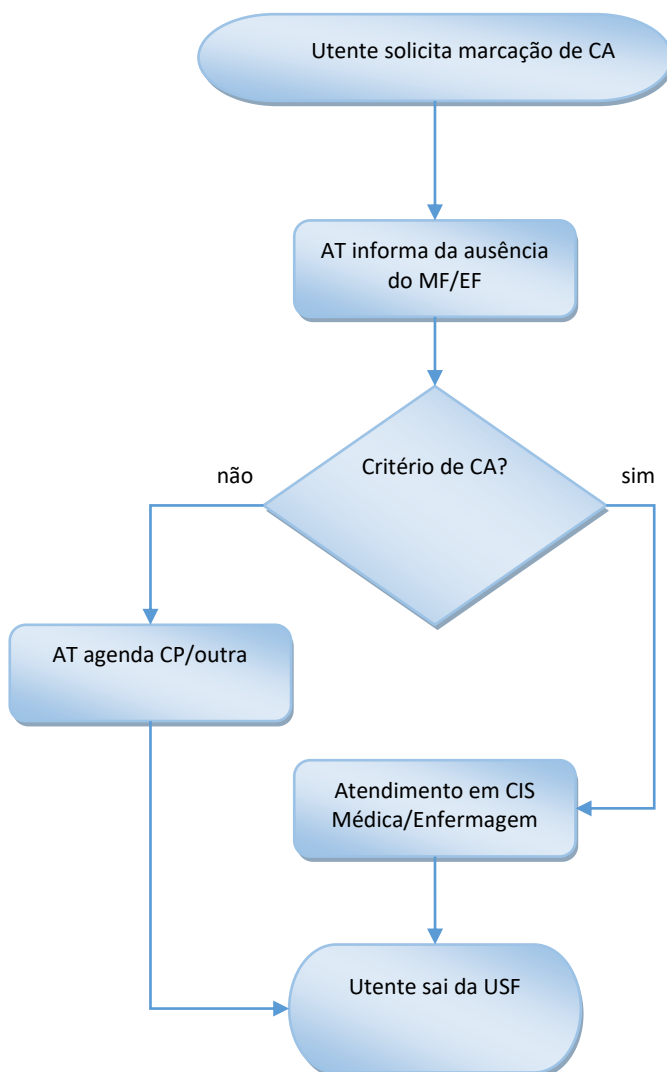
ANEXOS

Anexo 1 - PR.04.01_PROC.03 Imp 1 - Auditoria Interna

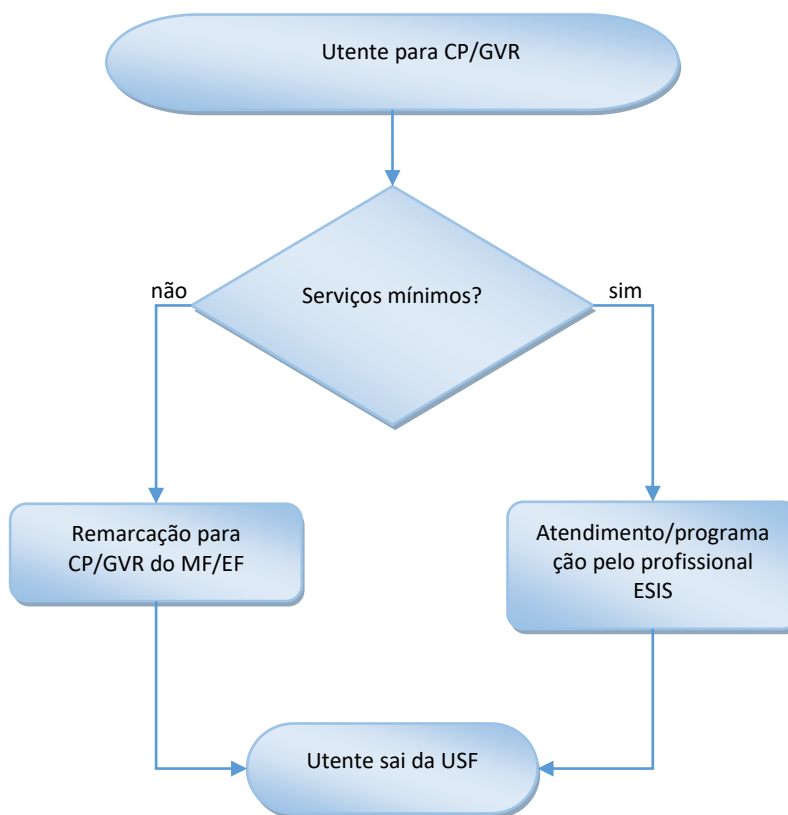
Anexo 2 - PR.04.01_PROC.03 nota informativa n2 - mcsp2007 – ACSS

FLUXOGRAMA

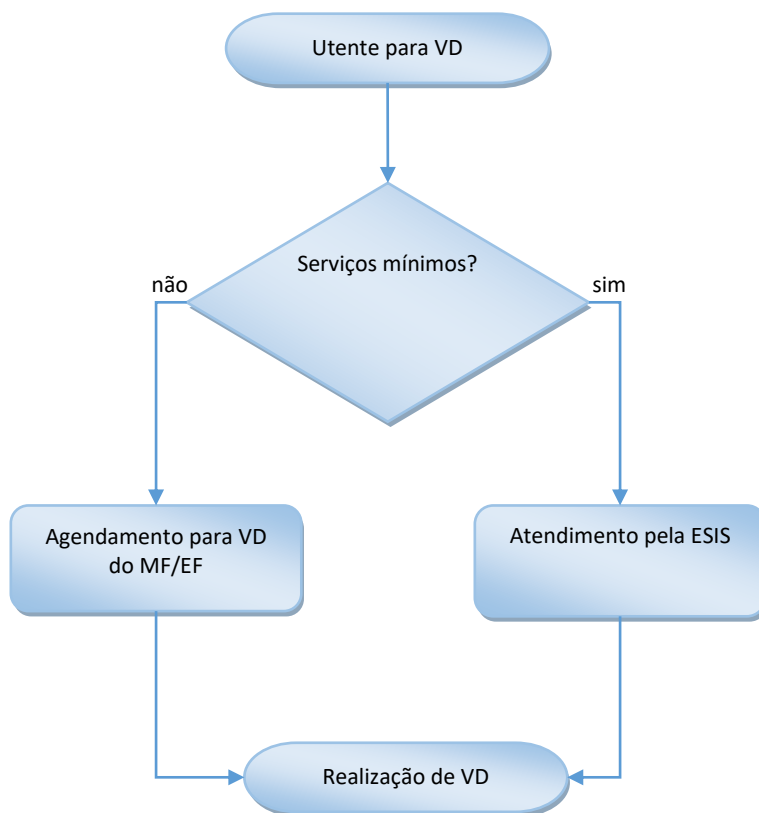
Fluxograma 1 – Intersubstituição na Consulta Aberta



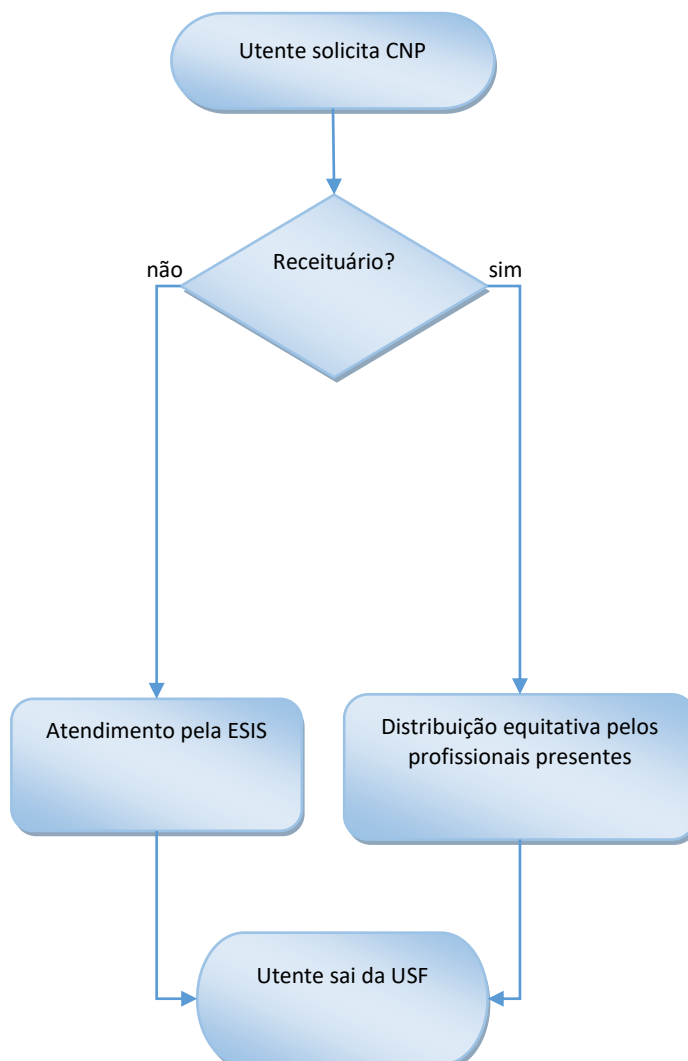
Fluxograma 2 – Intersubstituição na Consulta Programada e consulta a Grupos Vulneráveis e de Risco



Fluxograma 3 – Intersubstituição na Visitação Domiciliária



Fluxograma 4 – Intersubstituição na consulta sem presença do utente



Siglas e abreviaturas: AT – Assistente Técnica; CA – Consulta Aberta; CNP – Consulta não presencial CP – Consulta Programada; EF – Enfermeira de Família; GVR – Consulta programada a Grupos Vulneráveis e de Risco; MF – Médico de Família; SC – Secretariado Clínico