REPÚBLICA PORTUGUESA | SAÚDE

SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE REGIÃO DE AVEIRO

REGULAMENTO INTERNO

USF Flor d'Areosa

Coordenadora

Dr.ª Micaela Oliveira

Contactos

Travessa 25 de Abril, 3770-059 Oiã

Telefone: 234 729 410

E-mail: usf.flordareosa@arscentro.min-saude.pt

ESTA PÁGINA FOI PROPOSITADAMENTE DEIXADA EM BRANCO

Regulamento Interno da USF Flor d'Areosa
Versão 05

Elaborado por
Equipa USF Flor d'Areosa

Revisto pelo Conselho Técnico a
07 de fevereiro de 2025

Aprovado pelo Conselho Geral a
14 de fevereiro de 2025

Previsão de revisão até
fevereiro de 2026

--

Nota: O presente documento foi elaborado cumprindo as regras do novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

Unidade de Saúde Familiar Flor d'Areosa
Travessa 25 de Abril, 3770-059 Oiã
Telefone: 234 729 410
E-mail: usf.flordareosa@arscentro.min-saude.pt

Coordenadora
Micaela Oliveira
Telefone: 234 729 410
E-mail: MFOliveira3@ulsra.min-saude.pt

Conselho Técnico
Sérgio Pinto
Telefone: 234 729 410
E-mail: SFPinto@ulsra.min-saude.pt

Lúcia Antunes
Telefone: 234 729 410
E-mail: LMAntunes@ulsra.min-saude.pt

Catarina Santos
Telefone: 234 729 410
E-mail: CISantos3@ulsra.min-saude.pt

Equipa
Amélia Fernandes
Ana Filipe Rocha
Carla Libório
Catarina Santos
Conceição Maia
Dulce Azevedo
João Dias
Lúcia Antunes
Lurdes Miguel
Manuel Oliveira
Marcelo Alfar
Márcia Justino
Mariana Sá
Micaela Oliveira
Rogério Marques
Sérgio Pinto
Sylvie Areias
Telma Fonseca
Tino Biaguê

ÍNDICE

SIGLAS E ACRÓNIMOS V

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS 1

Artigo 1º - Definição 1

Artigo 2º - Área geográfica de influência 2

Artigo 3º - Missão 2

Artigo 4º - Visão 3

Artigo 5º - Valores 3

CAPÍTULO II – ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAMENTO 4

Secção I – Órgãos da USF 4

Artigo 6º - Estrutura orgânica 4

Artigo 7º - Conselho Geral 4

Artigo 8º - Coordenador da USF 6

Artigo 9º - Conselho Técnico 8

Artigo 10º - Instrumentos da USF 8

Secção II – Organização interna e cooperação interdisciplinar 9

Artigo 11º - Principios gerais da organização 9

Artigo 12º - Os principais processos da USF 10

Artigo 13º - Gestão participada e por objetivos 11

Artigo 14º - Tarefas e responsabilidades dos profissionais 11

Artigo 15º - Atividades dos médicos de família 12

Artigo 16º - Atividades dos enfermeiros de família 13

Artigo 17º - Atividades dos assistentes técnicos 14

Artigo 18º - Outros profissionais 15

CAPÍTULO III – COMPROMISSO ASSISTENCIAL 16

Artigo 19º - Horário de funcionamento da USF e cobertura assistencial 16

Artigo 20º - Carteira de serviços 16

Artigo 21º - Sistema de marcação de consultas 17

Artigo 22º - Acolhimento e orientação dos cidadãos 19

Artigo 23º - Continuidade e integração dos cuidados 19

Artigo 24º - Forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa 23

Artigo 25º - Sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa 23
Artigo 26º - Mudança de médico ou enfermeiro de família 25
Artigo 27º - Sistema de renovação das prescrições 26
Artigo 28º - Comunicação com os cidadãos 26

CAPÍTULO IV – FORMAÇÃO CONTÍNUA 29
Artigo 29º - Desenvolvimento e aperfeiçoamente profissional 29
Artigo 30º - Formação profissional externa 30
Artigo 31º - Formação pré e pós graduada 31
Artigo 32º - Ações de formação na comunidade 31
Artigo 33º - Investigação em cuidados de saúde primários 31

CAPÍTULO V – COMPROMISSO PARA A QUALIDADE 32
Artigo 34º - Monitorização da qualidade 32
Artigo 35º - Reclamações e sugestões 32
Artigo 36º - Carta de qualidade 33

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS 34
Artigo 37º - Inibições decorrentes do cumprimento do compromisso assistencial 34
Artigo 38º - Exclusão de profissionais 34
Artigo 39º - Dúvidas e omissões 35
Artigo 40º - Produção de efeitos e atualização 35
Artigo 41º - Regime subsidiário 35

ANEXOS VI
ANEXO I - Constituição da equipa VII
ANEXO II - Equipas processos chave, gestão, articulação, formação e desenvolvimento da qualidade IX
ANEXO III - Escala de substituição do Coordenador XI
ANEXO IV - Carta de qualidade XII
ANEXO V - Organograma da USF XIV
ANEXO VI - Fluxograma do circuito do utente XV
ANEXO VII - Cooperação com outras UF XVI

SIGLAS E ACRÓNIMOS

A	
ARSC	Administração Regional de Saúde do Centro
Art.	Artigo
C	
CPA	Código do Procedimento Administrativo
CRD	Cuidados Respiratórios Domiciliários
CTFPTI	Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indetermindo
D	
DM	Diabetes *Mellitus*
DGS	Direção Geral da Saúde
DL	Decreto Lei
C	
EGRH	Equipa de Gestão de Recursos Humanos
H	
HTA	Hipertensão arterial
M	
MGF	Medicina Geral e Familiar
N	
N.º	Número
U	
UAG	Unidade de Apoio à Gestão
UCC	Unidade de Cuidados na Comunidade
UCSP	Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados
ULS	Unidade Local de Saúde
ULS RA	Unidade Local de Saúde da Região de Aveiro
USF	Unidade de Saúde Familiar

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1º

Definição

A Unidade de Saúde Familiar (USF) Flor d'Areosa é uma unidade elementar de prestação de cuidados de saúde, individuais e familiares, dotada de autonomia organizativa, funcional e técnica, e integrada numa lógica de rede com as outras unidades da Unidade Local de Saúde da Região de Aveiro (ULS RA), do qual é parte integrante (DL n.º 298/2007, art. 3º, atualizado pelo DL n.º 73/2017).

A designação Flor d'Areosa foi concebida tendo em conta a implantação da unidade em dois polos, nas freguesias de Oiã e Palhaça, sendo o vale da Areosa o elemento geográfico que possibilita a união entre ambas. A flor, por si só símbolo de harmonia, representa jovialidade, energia, renascimento, traduzindo a renovação da própria unidade e o espírito de mudança.

O logotipo da unidade é uma construção composta por diversos elementos que se conjugam em harmonia: as várias figuras humanas formando uma flor e a espiral, encontram-se de braços abertos e mãos dadas, simbolizando união, cuidado, respeito, confiança, entreajuda e personificando o espírito de cooperação mútua entre os utentes e os profissionais de saúde. A multiplicidade de cores simboliza a diversidade, celebrando a diferença, sendo cada elemento singular, imprescindível e complementando-se no todo que constitui a flor. O círculo espiralado de tom verde representa simultaneamente esperança, liberdade, saúde e vitalidade, mas também traduz uma noção de movimento e dinamismo, traduzindo capacidade de adaptação e renovação.

A USF Flor d'Areosa desenvolve a sua atividade em dois polos:

USF Flor d'Areosa - Polo de Oiã:

Endereço: Travessa 25 de abril, 3770-059 Oiã

Telefone: 234 729 410

USF Flor d'Areosa - Polo da Palhaça:

Endereço: Rua da Feira, 3770-355 Palhaça

Telefone: 234 751 614

E-mail: usf.flordareosa@arscentro.min-saude.pt

Artigo 2º

Área Geográfica de Influência

1 – A USF Flor d'Areosa tem como área geográfica de influência as freguesias de Oiã e Palhaça, ambas pertencentes ao concelho de Oliveira do Bairro, distrito de Aveiro.

2 – A USF Flor d'Areosa disponibiliza toda a sua carteira de serviços aos utentes inscritos.

3 – É exceção ao n.º 2 do presente artigo a atividade domiciliária:

a) Para cidadãos inscritos na USF Flor d'Areosa, a atividade domiciliária é alargada aos utentes residentes em todo o concelho de Oliveira do Bairro;
b) Para os utentes inscritos na USF Flor d'Areosa, mas que residam fora do concelho de Oliveira do Bairro, será articulada com a USF ou UCSP mais próxima da sua residência, mediante acordos de cooperação definidos no Manual de Articulação, segundo um critério de proximidade e conforme o estabelecido na lei, de modo a não pôr em causa a continuidade de cuidados (DL n.º 28/2008, art. 5º);
c) Reciprocamente, a USF Flor d'Areosa cooperará com outras Unidades Funcionais mediante os mesmos acordos de cooperação referidos na alínea anterior;
d) Para os utentes não inscritos na USF Flor d'Areosa, mas que residam de forma temporária ou definitiva no concelho de Oliveira do Bairro, e para os quais não existam acordos de cooperação com outras Unidades Funcionais, a atividade domiciliária ficará assegurada pela USF desde que estes residam ou estejam a cargo de utentes inscritos na USF Flor d'Areosa.

Artigo 3º

Missão

A USF Flor d'Areosa tem por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita da área geográfica definida no artigo 2º, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos (DL n.º 298/2007, art. 4º), através na monitorização regular de indicadores de saúde e a formação contínua e valorização dos recursos humanos da equipa.

Artigo 4º

Visão

Uma unidade de prestação de cuidados de saúde primários de excelência, em proximidade e cooperação mútua entre cidadãos, famílias e profissionais de saúde, promovendo ganhos em saúde e a satisfação global de utentes e profissionais.

Artigo 5º

Valores

A USF Flor d'Areosa orienta a sua atividade pelos seguintes valores:

a) Qualidade – Procurar a excelência na prestação de cuidados.
b) Responsabilidade Social – Assumir um comportamento coerente e socialmente responsável perante a comunidade.
c) Inovação – Incentivar e premiar as propostas de novas ideias e atividades a desenvolver, promovendo novas respostas para a melhoria contínua dos cuidados.
d) Respeito pelo indivíduo – Procurar responder às necessidades dos utentes e de todos os membros da Equipa, com respeito pela privacidade e ideais de cada um.
e) Solidariedade – Os elementos da Equipa são em todos os sentidos solidários, designadamente na persecução dos objetivos.
f) Participação – Todos devem participar em tudo o que for relevante na vida da USF, nomeadamente na elaboração de documentos e atividades chave, assim como na deteção de não conformidades e na construção de soluções para as ultrapassar.
g) Transparência – As atitudes e comportamentos entre os elementos da USF e para com os utentes serão baseadas no princípio da transparência.
h) Capacitação do utente – A informação e formação do utente, com vista à sua participação ativa e responsável no processo de decisão terapêutico.

CAPÍTULO II

ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAMENTO

Secção I

Órgãos da USF

Artigo 6º

Estrutura orgânica

1 – A estrutura orgânica da USF Flor d'Areosa é constituída pelo Conselho Geral, o Coordenador da equipa, o Conselho Técnico (DL n.º 298/2007, art. 11º) e pelos órgãos de apoio (equipas dos processos chave, gestão, articulação, formação e desenvolvimento da qualidade), nomeados por meio de voto secreto em Conselho Geral.

2 – A constituição da equipa multiprofissional da USF Flor d'Areosa, bem como os titulares dos órgãos referidos no número anterior, constam dos anexos I e II deste regulamento, relativo à organização interna da USF.

Artigo 7º

Conselho Geral

1 – O Conselho Geral é constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional.

2 – São competências do Conselho Geral:

a) Aprovar o Regulamento Interno, a Carta da Qualidade, o Plano de Ação, o Relatório de Atividades e o regulamento de distribuição dos incentivos institucionais;
b) Aprovar a proposta da Carta de Compromisso;
c) Zelar pelo cumprimento do Regulamento Interno, da Carta da Qualidade e do Plano de Ação;
d) Propor a nomeação do novo Coordenador;
e) Aprovar a integração, exclusão ou substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional;
f) Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afetos e disponibilizados à USF;

3 – As deliberações relativas às competências referidas no número anterior são tomadas por maioria de dois terços.

4 – O Conselho Geral pronuncia-se ainda nas seguintes situações:

a) Sempre que é necessário substituir algum elemento da equipa devido a ausência superior a duas semanas;

b) Quando está em causa o alargamento da cobertura assistencial;

c) Quando está em causa outra questão relevante para o normal funcionamento da USF.

5 – O Conselho Geral reúne, pelo menos, de quatro em quatro meses, ou mediante convocatória do Coordenador da equipa ou a pedido de metade dos seus elementos (DL n.º 73/2017, art. 13º, atualizado pelo DL n.º 73/2017).

6 – As convocatórias das reuniões do Conselho Geral devem mencionar a respetiva ordem dos trabalhos e devem ser emitidas com uma antecedência mínima de quarenta e oito horas.

7 – Qualquer membro do Conselho Geral pode, por escrito, solicitar a inclusão de qualquer assunto, com antecedência mínima de cinco dias da data da reunião (Art. 25º DL 4/2015, de 7 de janeiro (CPA-Código do Procedimentos Administrativo)).

8 – O Coordenador procede à convocação de uma reunião extraordinária do Conselho Geral sempre que pelo menos metade dos profissionais lho solicitem por escrito, indicando o assunto que desejam ver tratado (Art. 24º DL 4/2015, de 7 de janeiro do CPA):

a) A convocatória da reunião deve ser feita para um dos 15 dias seguintes à apresentação do pedido, mas sempre com uma antecedência mínima de 48 horas sobre a data da reunião extraordinária (Art. 24º DL 4/2015, de 7 de janeiro do CPA).

b) Da convocatória devem constar, de forma expressa e especificada, os assuntos a tratar na reunião, incluindo os assuntos que foram indicados pelos autores do pedido (Art. 24º DL 4/2015, de 7 de janeiro do CPA).

c) Se o Coordenador não convocar a reunião, podem os requerentes efetuá-la, com invocação dessa circunstância, expedindo a convocatória para os endereços eletrónicos de todos os membros do Conselho Geral (Art. 24º DL 4/2015, de 7 de janeiro do CPA).

9 — Tal como todas as votações de carater organizativo e funcional em qualquer reunião de serviço, as deliberações em Concelho Geral que envolvam a apreciação de comportamentos ou das

qualidades de qualquer profissional são tomadas por escrutínio secreto (Art. 31º DL 4/2015, de 7 de janeiro do CPA).

10 – Quando as deliberações envolvam a escolha entre dois ou mais candidatos, quer para inclusão de novos profissionais, quer para propor novo Coordenador ou membros do Conselho Técnico, proceder-se-á da seguinte forma:

a) Será escolhido o candidato que, na primeira votação, obtiver uma maioria qualificada de dois terços dos votos;
b) Se nenhum candidato obtiver uma maioria qualificada de dois terços dos votos, será efetuada uma segunda votação entre os dois candidatos mais votados;
c) Se nenhum dos dois candidatos obtiver uma maioria qualificada de dois terços dos votos, será efetuada uma terceira votação de aprovação ou rejeição do candidato mais votado, considerando-se rejeitado se não obtiver a referida maioria qualificada.
d) Se houver rejeição da proposta para nomear o candidato mais votado, deve informar-se a Direção Clínica para os CSP da ULS RA da impossibilidade da USF propor um novo Coordenador, de forma a serem acionados os mecanismos de extinção da USF.

Artigo 8º

Coordenação da USF

1 – O Coordenador da USF é o médico, designado pelo despacho que aprova a constituição da USF. Este é eleito por voto secreto em reunião do Conselho Geral (por maioria de dois terços).

2 – A função de Coordenador da equipa vigora por dois anos, salvo por demissão do próprio ou pedido de nomeação de novo por parte da maioria absoluta dos elementos da equipa.

3 – Compete, em especial, ao Coordenador da equipa (DL n.º 298/2007, art. 12º, atualizado pelo DL n.º 78/2017):

a) Coordenar as atividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do Plano de Ação e os princípios orientadores da atividade da USF;
b) Gerir os processos e determinar os atos necessários ao seu desenvolvimento;
c) Presidir ao Conselho Geral da USF;
d) Assegurar a representação externa da USF;

e) Assegurar a realização de reuniões com a população abrangida pela USF ou com os seus representantes, no sentido de dar previamente a conhecer o Plano de Ação e o Relatório de Atividades;

f) Autorizar comissões gratuitas de serviço no País.

g) No âmbito da USF, confirmar e validar os documentos que sejam exigidos por força de lei ou regulamento.

h) Exercer, também, as competências legalmente atribuídas aos titulares do cargo de direção intermédia do 1.º grau e outras que lhe forem delegadas ou subdelegadas, com faculdade de subdelegação.

4 – Com exceção das previstas nas alíneas a) e c) do n.º 3 do presente artigo, o Coordenador da equipa pode delegar com faculdade de subdelegação, as suas competências noutro ou noutros elementos da equipa. (DL n.º 298/2007, art. 12º, atualizado pelo DL n.º 78/2017):

a) Nos responsáveis pelos processos da USF identificados no anexo II do presente regulamento no que se refere à alínea b);

b) No elemento indicado pelo Conselho Geral no que se refere às alíneas d), e) e f) do mesmo dispositivo.

5 – Externamente o Coordenador deverá prover:

a) Ao bom-nome da USF;

b) Ao bom relacionamento institucional com outras Unidades Funcionais, com o Conselho de Administração da ULS RA e com todas as instituições com que venha a relacionar-se, seja da área da saúde, seja de outras áreas de relacionamento;

c) Ao estabelecimento de ligações funcionais eficazes com os hospitais de referência.

6 – O Coordenador deve ter um tempo dedicado à gestão previsto no seu horário semanal, que não deve exceder as 3 horas por semana. Durante este período o Coordenador não deve ser abordado pelos restantes profissionais para realizar tarefas de carater assistencial.

7 – Na sua ausência, o Coordenador é substituído de acordo com a escala prevista no anexo III deste regulamento.

Artigo 9º

Conselho Técnico

1 – O Conselho Técnico da unidade é constituído por um elemento de cada grupo profissional que constituem a equipa da USF, escolhidos pelos respetivos grupos profissionais e respeitando o disposto pelo n.º 1 do art. 14º do DL nº 73/2017 de 21 de junho.

2 – A função de membro do Conselho Técnico vigora por dois anos, salvo por demissão de um ou mais dos seus elementos ou pedido de nomeação de novo por parte da maioria absoluta dos elementos da equipa;

3 – Compete ao Conselho Técnico:

a) A orientação necessária à observância das normas técnicas emitidas pelas entidades competentes e a promoção de procedimentos que garantam a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde, tendo por referência a carta de qualidade;
b) Avaliar o grau de satisfação dos utentes e dos profissionais;
c) Elaborar e manter atualizado o Manual de Boas Práticas;
d) Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação.

4 – O Conselho Técnico reúne, pelo menos, uma vez por mês ou a pedido de um dos seus elementos (DL n.º 298/2007, art. 14º).

5 – Os elementos do Conselho Técnico devem ter um tempo dedicado à gestão previsto no seu horário semanal, que não deve exceder as 2 horas por semana. Durante este período os elementos do Conselho Técnico não devem ser abordados pelos restantes profissionais para realizar tarefas de carater assistencial.

Artigo 10º

Instrumentos da USF

São instrumentos da USF Flor d'Areosa o presente Regulamento Interno e seus anexos (constituição da equipa (anexo I), escala de substituição do Coordenador e Órgãos de Apoio (anexo III), Carta da Qualidade (anexo IV), e a sua estrutura orgânica (anexo V)), o Manual de Articulação, o Manual de Procedimentos, o Plano de Ação, o Relatório de Atividades e o Diário de Bordo.

Secção II

Organização interna e cooperação interdisciplinar

Artigo 11º

Princípios gerais da organização

1 – Os princípios de organização da USF Flor d'Areosa estão centrados no cidadão.

2 – A cada cidadão inscrito é atribuído um médico de família e um enfermeiro de família, sempre que possível de acordo com a sua vontade.

3 – Todos os contactos dos cidadãos com a USF Flor d'Areosa, com exceção do correio eletrónico, são exclusivamente estabelecidos através do secretariado clínico.

4 – A informação circula entre os profissionais por via eletrónica, telefone ou pessoalmente, privilegiando a primeira.

5 – Sempre que possível, todos os cuidados a prestar devem ser agendados para um dia e uma hora marcada, dentro do horário de atendimento da unidade.

6 – Sempre que possível, os cuidados a prestar devem ser realizados pelo respetivo médico ou enfermeiro de família.

7 – Os horários de funcionamento da USF Flor d'Areosa, os horários dos médicos, enfermeiros e secretários clínicos, bem como as formas de contacto e os períodos de ausência dos profissionais, devem ser publicitados.

8 – Cada profissional assume a responsabilidade de conhecer as regras de funcionamento da USF Flor d'Areosa, de forma a estar habilitado para informar convenientemente os cidadãos.

9 – Cada profissional tem o dever de identificar e registar, no diário de bordo, os problemas organizativos e funcionais que identifique ou sejam identificados pelos cidadãos e deles tenha conhecimento de forma direta ou indireta.

10 – Todos os profissionais reconhecem o direito de ser questionados sobre a sua atuação e têm o dever de o fazer sempre que considerem que determinado procedimento não é correto.

11 – Os interesses particulares dos profissionais não devem sobrepor-se aos princípios gerais da USF Flor d'Areosa.

Artigo 12º

Os principais processos da USF

1 – Os principais processos da USF estão divididos nas áreas da organização e gestão, da prestação de cuidados (processos chave), da articulação com as instituições da saúde e da comunidade e da formação e desenvolvimento da qualidade:

a) Processos de organização e gestão:
   i. Gestão dos dados de identificação dos cidadãos da responsabilidade de todos os elementos do secretariado clínico;
   ii. Gestão dos recursos humanos;
   iii. Gestão da comunicação e documentação;
   iv. Gestão de material;
   v. Gestão da agenda de consultas.

b) Processos de prestação de cuidados (processos chave):
   i. Consulta aberta;
   ii. Consulta programada;
   iii. Visita domiciliária.

c) Processos de articulação:
   i. Articulação com a ULS RA e hospital de referência;
   ii. Articulação e intervenção na comunidade.

d) Processos de formação e desenvolvimento da qualidade:
   i. Formação contínua em contexto de trabalho;
   ii. Avaliação de desempenho;
   iii. Avaliação da satisfação.

2 – Os responsáveis dos processos são designados pelo Conselho Geral sob proposta do Conselho Técnico para as áreas referidas nas alíneas b) e c), e do Coordenador para a área da alínea a). Os processos constantes da alínea d) são da responsabilidade do Conselho Técnico.

3 – Compete aos responsáveis pelos diversos processos:

a) Definir o modo de desenvolvimento de cada processo e submetê-lo ao Conselho Geral para aprovação;

b) Explicitar para cada processo quais as responsabilidades e competências de cada grupo profissional;

c) Avaliar, pelo menos, semestralmente o desempenho ao nível de cada processo e propor ao conselho geral as alterações necessárias para a correção de eventuais não conformidades.

4 – Os responsáveis pelos processos definidos na alínea a) do ponto 1 do corrente artigo, encontram-se descritos no anexo II.

5 – Os responsáveis pelos processos podem ser substituídos por decisão maioritária do Conselho Geral, a seu pedido ou por incumprimento reiterado das suas obrigações.

Artigo 13º

Gestão participada e por objetivos

1 – A USF Flor d'Areosa tem um modelo de gestão por objetivos, identificados, temporizados e quantificados em sede de plano de ação, os quais são contratualizados anualmente com a Direção Clínica para os CSP da ULS RA.

2 – O Plano de Ação tem como referencial as diferentes componentes da Matriz de Desempenho, Serviços, Qualidade Organizacional, Formação Profissional e Atividade Científica. Trata-se de um plano de ação plurianual, normalmente a 3 anos, com calendarização de metas de acompanhamento e/ou resultados anuais.

3 – A construção, discussão e validação do plano de ação é feita em suporte eletrónico, através da plataforma online BI-CSP na secção destinada à contratualização e planos de ação.

4 – Compete aos responsáveis pelos processos da USF, com o apoio do Conselho Técnico, do Coordenador e ouvidos todos os profissionais, elaborar e atualizar o Plano de Ação.

5 – O Plano de Ação é aprovado em Conselho Geral para posterior contratualização com a Direção Clínica para os CSP da ULS RA, formalizada através da assinatura da Carta de Compromisso.

Artigo 14º

Tarefas e responsabilidades profissionais

1 – As tarefas dos profissionais são as decorrentes das diversas categorias e carreiras, conforme definido em lei.

2 – Todos os profissionais têm a responsabilidade de:

a) Garantir em todas as situações uma relação de respeito, cortesia e amabilidade com os cidadãos e com os outros profissionais;
b) Garantir todo o empenho na identificação dos problemas dos cidadãos, assumindo com prazer a sua orientação para a resolução, tendo em conta os princípios recomendados de boas práticas em cada momento;
c) Garantir a manutenção do saber e do saber fazer adequado a cada situação em determinado momento.

Artigo 15º

Atividades dos médicos de família

1 – Os médicos da USF Flor d'Areosa asseguram o atendimento dos utentes nela inscrita. A cada médico está atribuída uma lista de famílias. Numa lógica de articulação e cooperação com toda a equipa, fazem parte do compromisso assistencial dos médicos de família desta USF, as seguintes atividades:

a) Consultas de grupos vulneráveis e promoção da saúde (Saúde da Mulher, Saúde Infantil e Juvenil, Saúde do Adulto e Idoso), de acordo com as normas da Direção Geral da Saúde (DGS);
b) Consultas de grupos de risco (Diabetes *Mellitus* (DM) e Hipertensão Arterial (HTA));
c) Consultas no domicílio de carácter preventivo e curativo;
d) Cuidados em situação de doença aguda;
e) Atendimento telefónico;
f) Renovação de prescrição de medicação crónica;
g) Revisão de processos e gestão do ficheiro;
h) Participação em programas de rastreio: cancro do colo do útero, cancro da mama, cancro colorretal, retinopatia diabética;
i) Interligação e consultadoria com outros serviços, especialidades ou cuidados;
j) Reuniões periódicas de formação e discussão dos casos clínicos;
k) Elaboração de protocolos de atuação, correção de procedimentos organizacionais e apresentação de projetos para a USF, em colaboração com os restantes profissionais;
l) Manutenção da formação contínua e partilha de informação recolhida em formações;
m) Condução e/ou participação em projetos de investigação.

2 – Não são tarefas dos médicos da USF:

a) a emissão de atestados para desportistas federados ou coletividades desportivas;
b) a emissão de atestados de uso e porte de arma ou licenças de caça;
c) o preenchimento de formulários e missão de credenciais para exames complementares de diagnóstico, pedidos por companhias seguradoras, entidades bancárias, medicina do trabalho, por médicos no exercício de medicina privada ou por médicos hospitalares (despacho 10430/2011 DR Nº 1588, II série de 18/8/2011 e circular ARSC 16-7-2012).
d) Consideram-se exceções ao n.º 2 do presente artigo:
    i. à alínea b), as situações que o respetivo médico de família não seja objetor de consciência;
    ii. à alínea c), as situações que o respetivo médico de família considere pertinente, devendo justificá-las no processo clínico.

Artigo 16º

Atividades dos enfermeiros de família

1 – Os enfermeiros da USF Flor d'Areosa asseguram o atendimento dos utentes nela inscrita. A cada enfermeiro está atribuída uma lista de famílias. Numa lógica de articulação e cooperação com toda a equipa, fazem parte do compromisso assistencial dos enfermeiros de família desta USF, as seguintes atividades:

a) Identificar necessidades de saúde individuais e familiares;
b) Consultas de vigilância e promoção da saúde (Saúde da Mulher, Saúde Infantil e Juvenil, Saúde do Adulto e Idoso), de carácter preventivo e de tratamento;
c) Consultas de doença crónica (DM e HTA);
d) Consultas no domicílio de carácter preventivo e de tratamento;
e) Vacinação e Cumprimento do Programa Nacional de Vacinação (PNV);
f) Atendimento telefónico;
g) Cuidados em situação de doença aguda;
h) Revisão de processos, de organização e gestão do ficheiro;
i) Participação em programas de rastreio: cancro do colo do útero;
j) Interligação e consultadoria com outros serviços ou cuidados;
k) Reuniões periódicas de formação e discussão de casos clínicos;

l) Elaboração de protocolos de atuação, correção de procedimentos organizacionais e apresentação de projetos para a USF, em colaboração com os restantes profissionais;

m) Manutenção da formação contínua e partilha de informação recolhida em formações;

n) Condução e/ou participação em projetos de investigação.

Artigo 17º

Atividades dos assistentes técnicos

1 – O primeiro contacto do utente com a USF é feito através dos assistentes técnicos. O atendimento e a orientação feita com empenhamento, competência, compreensão, correção e rigor, são qualidades que contribuem para um bom nível de satisfação do utente. Numa lógica de articulação e cooperação com toda a equipa, fazem parte do compromisso assistencial dos assistentes técnicos desta USF, as seguintes atividades:

a) Atendimento presencial e telefónico e encaminhamento do cidadão:
   i. Programação, marcação, desmarcação e ativação de consultas programadas e consultas sem programação por iniciativa do utente;
   ii. Monitorização do tempo de espera e desistências.

b) Gestão da comunicação:
   i. Difusão atualizada do funcionamento dos serviços;
   ii. Informação a pedido;
   iii. Auxílio no preenchimento do folheto de "Pedido de Consulta Aberta", quando solicitado pelo utente e enquadrado nas indicações para o seu preenchimento.

c) Gestão de procedimentos administrativos:
   i. Participação na gestão dos processos e ficheiros clínicos;
   ii. Participação nos procedimentos referentes à prescrição crónica;
   iii. Registo e acompanhamento relativos à referenciação;
   iv. Gestão dos dados administrativos do cidadão;
   v. Inscrição e colaboração na transferência de utentes;
   vi. Gestão das áreas de apoio administrativo (requisição/gestão de material administrativo e hoteleiro, tesouraria, assiduidade, reembolsos, notas de débito);

vii. Participação na gestão do sistema de informação (protocolo de correio interno, arquivo de processos, informação escrita e documentação da USF);

viii. Elaboração e revisão anual do inventário da USF;

ix. Participação na receção e na resposta a queixas, reclamações e sugestões dos cidadãos;

x. Elaboração de protocolos de atuação, correção de procedimentos organizacionais e apresentação de projetos para a USF, em colaboração com os restantes profissionais;

xi. Manutenção da formação contínua e partilha de informação recolhida em formações.

Artigo 18º

Outros profissionais

1 – Na USF Flor d'Areosa exercem atividade outros profissionais, nomeadamente funcionárias da empresa de limpeza, Assistentes Operacionais e profissionais de saúde em fase de pré-graduação.

2 – As tarefas das funcionárias da empresa de limpeza e Assistentes Operacionais estão estabelecidas no Manual de Articulação da USF e nos respetivos contratos de prestação de serviços.

3 – O desempenho dos profissionais em fase de pré-graduação obedece aos respetivos planos ou cadernetas de estágio.

CAPÍTULO III

COMPROMISSO ASSISTENCIAL

Artigo 19º

Horário de funcionamento da USF e cobertura assistencial

1 – A USF Flor d'Areosa encontra-se em funcionamento todos os dias úteis entre as 8 e as 20 horas (DL n.º 298/2007, art. 10º, nº4), sendo que o período de atendimento, entendido como o intervalo de tempo diário durante o qual a USF está aberta para atender o público, inicia-se às 8h15 e termina às 19h45.

2 – O horário referido no n.º 1 corresponde ao praticado no Polo de Oiã. No Polo da Palhaça o horário é reduzido em virtude de possuir apenas duas equipas de família, podendo os seus utentes recorrer ao Polo de Oiã nos períodos de encerramento que coincidam com o horário de funcionamento da USF, nas situações que configurem a prestação de cuidados integrados nos serviços mínimos.

3 – O horário de funcionamento de ambos os polos da USF Flor d'Areosa serão publicitados, através de afixação no interior das instalações e visível do exterior (DL n.º 28/2008, art. 6º).

4 – A USF Flor d'Areosa disponibiliza informação de horário dos diversos serviços oferecidos, bem como informação sobre a articulação com outros serviços de saúde onde os utentes se possam dirigir fora deste horário.

5 – O horário de atendimento da USF Flor d'Areosa poderá ser modificado, temporariamente, em situações devidamente definidas, de que são exemplo as previstas nos planos de contingência.

Artigo 20º

Carteira de serviços

1 – A carteira de serviços da USF Flor d'Areosa é a que consta do anexo I da portaria n.º 1368/2007, de 18 de outubro, e será atualizada de acordo com as eventuais alterações que o referido diploma venha a sofrer.

2 – A USF Flor d'Areosa pode solicitar às entidades competentes a negociação duma carteira adicional, de acordo com os pressupostos do anexo II da referida portaria ou de futura legislação que a venha a substituir, desde que submetida ao Conselho Técnico e posteriormente aprovada por maioria qualificada de dois terços em sede de Conselho Geral.

Artigo 21º

Sistema de marcação de consultas

1 – Os utentes inscritos na USF Flor d'Areosa têm acesso à carteira de serviços através dos seguintes tipo de consulta:

a) Consulta programada de vigilância do médico e/ou enfermeiro – é uma consulta de iniciativa do cidadão ou da equipa de família, para vigilância de grupos vulneráveis (SIJ, SM, PF) e grupos de risco (HTA e DM), de acordo com o plano de saúde individual previamente definido pela equipa, marcada antecipadamente de forma presencial ou por telefone;

b) Consulta programada de não vigilância do médico e/ou enfermeiro – é uma consulta de iniciativa do cidadão ou da equipa de família, para abordagem de assuntos de iniciativa do utente ou seguimento de situações que não se enquadram nos programas de vigilância previstos. Devem ser marcadas antecipadamente de forma presencial, por telefone ou via eletrónica (e-agenda);

c) Consulta aberta - é uma consulta da iniciativa do utente, para o atendimento no próprio dia de situações de aparecimento repentino ou recente de um problema de saúde ou agudização de outro já existente. A consulta deve ser marcada pela Linha SNS 24 após contacto do utente ou referenciação pelo Serviço de Urgência das situações triadas de azul ou verde. Cada equipa de saúde tem contemplado, em todos os períodos de horário (manhã e tarde), vagas de atendimento de doença aguda e garantindo a intersubstituição;

d) Visitação domiciliária – é uma consulta efetuada no domicílio do utente em situação de dependência ou cujo estado de saúde comprovadamente desaconselha a deslocação à USF Flor d'Areosa. Esta consulta pode ser programada de iniciativa da equipa de saúde, do utente, do familiar ou cuidador. Pode ter as características definidas para a consulta programada ou para a consulta aberta. Neste último caso, desde que a situação de doença seja do âmbito dos cuidados de saúde primários, é assegurada uma resposta num prazo que não comprometa o estado de saúde do utente, segundo os tempos máximos de resposta garantidos estabelecido pela portaria nº 87/2015;

e) Consulta não presencial – sem programação, destina-se a renovação de medicação crónica, cuidados respiratórios domiciliários (CRD) e/ou dispositivos de apoio,

renovação de credenciais para análises de INR em doentes hipocoagulados com antagonistas da vitamina K, transporte não urgente de doentes e/ou de fisioterapia, declarações para efeitos de matrícula para o infantário ou escola de crianças avaliadas em consulta de saúde infantil no mesmo ano, pedidos de relatórios por convocatória para verificação de incapacidade para o trabalho em utentes que se encontrem de baixa médica e ainda observação e avaliação de meios complementares de diagnóstico e terapêutica. Para as situações expressas nesta alínea, o levantamento destes *itens* pode ser efetuado após 72 horas úteis.

2 – A marcação das consultas pode ser efetuada de forma presencial, diretamente pelo próprio ou através de qualquer outra pessoa, por telefone, durante o horário de atendimento ao público ou através do sistema e-agenda.

3 – A USF Flor d'Areosa garante uma acessibilidade de acordo com os seguintes critérios:

a) A marcação das consultas deve ser realizada de acordo com a portaria nº 87/2015 dos tempos máximos de resposta garantidos;
b) A possibilidade de marcar uma consulta programada para a sua equipa de família em todo o horário de atendimento;
c) Atendimento, no próprio dia, durante todo o período de atendimento da USF, às situações de doença aguda, em horário destinado para o efeito.

4 – São critérios de inclusão na visitação domiciliária:

a) Doentes acamados;
b) Doentes em fase terminal;
c) Doentes com elevado grau de dependência na sua deslocação;
d) Utentes com patologia aguda que desaconselhe a sua deslocação à USF;
e) Utentes com patologias crónicas incapacitantes;
f) Puérperas e recém-nascidos vigiados na consulta programada da USF;
g) Situações em que é conveniente a avaliação das condições de habitabilidade e da dinâmica familiar;
h) Por iniciativa do profissional de saúde;

i) Domicílios médicos a utentes inscritos na USF e institucionalizados na área de influência da Unidade, e cujo médico de família se disponibilize para a sua realização (sem caráter de obrigatoriedade).

5 – A divulgação do sistema de marcações de consulta é feita através da afixação em placards, Guia de Acolhimento do Utente e presencialmente.

Artigo 22º

Acolhimento e orientação dos cidadãos

1 – O contacto do utente (ou seu representante) com a USF Flor d'Areosa, é estabelecido através do secretariado clínico, seja em presença física, por telefone ou via eletrónica.

2 – O acesso presencial ao secretariado é feito por ordem de chegada, sendo dada prioridade aos utentes que apresentem consultas médicas ou de enfermagem programadas. O secretariado questiona frequentemente os presentes, para que as consultas dos utentes programados sejam ativadas atempadamente.

3 – O Guia de Acolhimento ao Utente está no espaço do secretariado da USF e disponível para qualquer cidadão que o pretenda.

4 – Todos os procedimentos exclusivamente administrativos, que não necessitem de intervenção direta do médico e/ou do enfermeiro, são resolvidos pelo secretariado clínico, incluindo a receção de reclamações, sugestões ou elogios, a renovação de receituário de medicação crónica, sem prejuízo das decisões que os médicos e/ou os enfermeiros venham a tomar para validação desses pedidos.

5 – O atendimento de utentes com necessidade de cuidados médicos e/ou de enfermagem, na USF ou no domicílio, obedece aos procedimentos definidos para os diferentes processos de prestação de cuidados.

6 – O acolhimento/orientação dos utentes na USF é realizado de acordo com o fluxograma (anexo VI) que representa os vários passos do circuito do utente de acordo com a situação apresentada.

Artigo 23º

Continuidade e integração dos cuidados

1 – A USF Flor d'Areosa garante a continuidade e integração dos cuidados prestados aos cidadãos, no pressuposto de que todos os profissionais aceitam os valores da USF definidos no artigo 5º (Valores) do presente regulamento.

2 – A continuidade e integração de cuidados aos utentes da USF Flor d'Areosa é garantida pelo compromisso de cada membro da equipa em assumir o cumprimento das obrigações dos demais elementos do grupo profissional a que pertence, respeitando o Princípio da Solidariedade (alínea c) do artigo 5º do DL n.º 298/2007 de 22 de agosto.

3 – Esta continuidade de cuidados é conseguida pela corresponsabilização dos profissionais na sua intersubstituição, quando qualquer um deles esteja impossibilitado de exercer as suas funções na USF e o seu compromisso em orientar a sua atividade para a concretização dos objetivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade cuidados de saúde, de acordo com o Princípio da Cooperação, alínea b) do artigo 5º do DL n.º 298/2007 de 22 de Agosto.

4 – As ausências dos profissionais, programadas ou não, não devem comprometer a prestação de cuidados, nomeadamente as que interferem com a saúde dos cidadãos inscritos e com os objetivos definidos e aprovados no Plano de Ação.

5 – As ausências programadas obedecem às seguintes regras:

a) Os profissionais devem garantir a permanência no serviço durante o mínimo 10 dias de trabalho por mês;
b) O máximo de profissionais ausentes não pode exceder um terço por grupo profissional: 2 para médicos e enfermeiros e 1 para assistentes técnicas;
c) O limite referido na alínea b) pode ser alargado em um elemento adicional (a título excecional), após aprovação pelo CG, e desde que:
    i. a ausência apresente um caráter imprescindível – deverá constar na respetiva ata;
    ii. não comprometa o funcionamento da USF (ambos os polos);
    iii. não coincida mais do que 2 dias úteis num período de 14 dias consecutivos.
d) A programação das ausências deve ter em conta os prazos legalmente estipulados para a sua autorização;
e) Em relação aos profissionais médicos, uma vez que se encontram organizados em equipas espelho (anexo I), não é permitida a ausência simultânea de todos os elementos pertencentes à mesma equipa espelho, salvaguardando-se situações pontuais, com

avaliação obrigatória da EGRH e do Coordenador e os ajustes necessários que assegurem o normal funcionamento da USF;

f) Caso coincida a sobreposição de ausências programadas de diferentes tipologias, as ausências respeitarão a seguinte ordem de prioridade:
   i. Férias;
   ii. Comissões de serviço/formações;
   iii. Folgas;
   iv. Compensação de horas.

g) Caso coincidam os pedidos de ausência de elementos do mesmo grupo profissional, será dada prioridade ao que apresentar maior excedentes de ausências a compensar, salvaguardando-se situações pontuais devidamente avaliadas pela EGRH e Coordenador;

h) É permitido o gozo de folgas até um limite máximo de 2 por mês assim como o gozo de até 1 folga adjacente a outras ausências programadas. Serão consideradas exceções a estes limites as situações devidamente fundamentadas e aprovadas pelo CG;

i) O limite mensal referido na alínea h) será adicionalmente excedido, sempre que esteja em causa o descanso obrigatório de profissionais que, por motivos de serviço, não tenham beneficiado de ambos os descansos semanais (complementar e obrigatório) durante uma mesma semana de trabalho. A folga deverá ser gozada na semana seguinte;

j) Deve ser evitado o uso de folgas ou compensação de horas nos dias de convocatória para realização de Conselhos Gerais;

6 – Toda e qualquer ausência, especialmente a ausência previsível, deve ser comunicada à EGRH da USF (anexo II):

a) O profissional que pretenda programar uma ausência deverá comunicá-lo até um limite mínimo de 72 horas úteis e num limite máximo que não deve ultrapassar as 4 semanas (28 dias);

b) Para os limites citados na alínea anterior será considerada a data de entrega à EGRH (e não a data da assinatura do profissional);

c) O profissional que programa a ausência tem a responsabilidade de acautelar e gerir o seu agendamento ou atividades programadas. Sempre que se justifique, deve articular com as assistentes técnicas, por forma a que estas promovam as remarcações necessárias e/ou as comuniquem ao utente, através das vias referidas no ponto 1 do art. 28º deste regulamento (comunicação com os cidadãos);

d) O profissional que necessite ausentar-se devido a imprevisto de qualquer natureza, como por exemplo doença ou outros compromissos, deverá entrar em contacto, o mais rapidamente possível, com a EGRH ou diretamente ao Coordenador da Unidade ou, em alternativa, diretamente com o assistente técnico, para que haja tempo útil para encaminhar os utentes agendados;

e) O encaminhamento dos utentes agendados deve ser feito através da remarcação da consulta para uma data posterior quando o médico/enfermeiro reiniciar a sua atividade ou, se necessário, recorrendo à intersubstituição dando cumprimento à prestação dos serviços mínimos;

f) A EGRH deverá fazer a gestão dos pedidos para as ausências programadas, mediante a utilização de um mapa de ausências, disponível em formato Excel (para cada grupo profissional) e localizado na pasta partilhada da rede informática da USF, permanentemente atualizado pela própria ou pelo Coordenador;

g) O profissional que solicita a ausência não pode ser o mesmo que emite parecer (EGRH). Nestas situações, deverá ser pedido parecer a um elemento da EGRH que pertença a outra categoria profissional.

7 – Nas situações em que se verifique a existência de períodos suplementares de consulta ou atividades afins, o profissional deverá ajustar o seu horário de trabalho:

a) As horas a regularizar deverão ser ajustadas no mês corrente relativo ao excedente de horário e de acordo com as disponibilidades do serviço;

b) São exceção à alínea anterior, o excedente horário realizado na última semana do mês e que poderá ser compensada durante a primeira semana do mês seguinte;

c) Não é permitido um ajuste de horário no qual resulte a ausência de um dia completo de trabalho;

d) O pedido de ajuste de horário deve ser comunicado, sempre que possível com uma antecedência mínima de 72 horas úteis, utilizando o impresso próprio para esse efeito;

h) O pedido deve ser entregue à EGRH que após apreciação o submeterá ao Coordenador para aprovação.

8 – Nas ausências não programadas de elementos de qualquer dos grupos profissionais que integram a USF, superiores a duas semanas, observa-se o disposto no artigo 24º do DL n.º 73/2017 de 21 de junho, nas suas alíneas 1 a 5.

Artigo 24º

Forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa

1 – A forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa multiprofissional é estabelecida para toda a equipa, tendo em conta o Plano de Ação, o período de funcionamento, a cobertura assistencial e as modalidades de regime de trabalho previstas na lei. (DL n.º 73/2017, art. 22º).

2 – O horário de trabalho a praticar por cada elemento da equipa multiprofissional deve resultar da articulação e do acordo entre todos os profissionais, tendo em conta o previsto no n.º 1 do presente artigo (DL n.º 73/2017, art. 23º).

3 – Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF Flor d'Areosa são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas (DL n.º 73/2017, art. 24º).

4 – Sem prejuízo da autonomia técnica garantida aos médicos e enfermeiros, os profissionais da equipa multiprofissional desenvolvem a sua atividade sob a coordenação e a orientação do Coordenador da equipa. (DL n.º 73/2017, art.º. 26º).

5 – Não obstante das atividades especificas de cada grupo profissional, o trabalho desenvolvido pelos profissionais da USF Flor d'Areosa está organizado em equipas nucleares, constituídas por um elemento de cada grupo profissional (médico, enfermeiro e assistente técnica), de acordo com o definido no anexo I.

Artigo 25º

Sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa

1 – Nas situações de ausências programadas ou não programadas de um qualquer elemento da equipa de saúde, a USF garante aos seus utentes o atendimento de situações que constituam serviços mínimos, através de um sistema de intersubstituição.

2 – Constituem serviços mínimos definidos pela equipa da USF Flor d'Areosa:

a) Realização do teste de diagnóstico precoce até ao 6º dia (teste do pezinho);
b) Realização das consultas de Saúde Infantil até aos 12 meses vida e todas as restantes consultas de saúde infantil com vacinação associada, sempre que não possam ser remarcadas em tempo útil;
c) Realização de todas as consultas de Saúde Materna, incluindo revisão de puerpério;
d) Disponibilização de contraceção de emergência;
e) Orientação de interrupção voluntária de gravidez;
f) Vacinação;
g) Resposta ao pedido de avaliação de situações agudas em contexto de consulta aberta ou consulta domiciliária;
h) Renovação de certificados de incapacidade temporária, se no limite temporal para a emissão da renovação;
i) Renovação de medicação prolongada;
j) Visualização de cartas de alta ou com registo de urgente/prioritário/exames, por suspeita de doença oncológica e subsequente orientação de acordo com bom senso e ética médica;
k) Visita domiciliária curativa em situações de tratamentos inadiáveis (cateteres vesicais não funcionantes, sonda nasogástrica não funcionante, tratamentos a feridas com sinais de hemorragia ou repassados, feridas com drenos, queimaduras);
l) Administração de medicação e tratamentos inadiáveis.

3 – À luz do cumprimento dos pressupostos referidos no ponto 1 deste artigo, sempre que se justifique a programação de uma consulta, deve ser alertada a equipa em intersubstituição no período em causa. Esta orientará a situação de acordo com a sua disponibilidade de agendamento ou solicitará a colaboração de outros elementos da equipa se necessário.

4 – Nas situações de procura de cuidados por doença aguda (consulta aberta), o utente será encaminhado pela Linha SNS 24 para a vaga de consulta aberta mais próxima do horário do pedido, de entre todas as vagas disponíveis na USF.

5 – As equipas da USF Flor d'Areosa organizam o sistema de intersubstituição de acordo com o definido no seu Manual de Procedimento, no procedimento de Intersubstituição:

a) No Polo de Oiã a intersubstituição é realizada pelas equipas em serviço e da disponibilidade de agendamento das mesmas, nas vagas existentes para o efeito. Considera-se exceção os períodos de sexta-feira à tarde, em que a intersubstituição é sempre assegurada pela equipa que se encontra escalada;

b) Para o Polo da Palhaça, uma vez que apenas possui duas equipas de família, o sistema de intersubstituição está organizado em equipa espelho (anexo I), sendo que o elemento ausente é sempre intersubstituido pelo respetivo espelho. Não obstante, caso se esgote a capacidade de resposta da equipa em intersubstituição, esta pode ser complementada com a colaboração das equipas no Polo de Oiã.

Artigo 26º

Mudança de Médico ou Enfermeiro de Família

1 – A USF Flor d'Areosa assegura a qualquer cidadão inscrito a possibilidade de mudar de médico ou enfermeiro de família, desde que demonstre essa intenção por escrito e existam condições para integrá-lo num outro profissional da sua escolha.

2 – O trabalho desenvolvido pelos profissionais da USF está organizado por equipas, pelo que o pedido de mudança de médico, implica sempre a mudança subsequente de enfermeiro, e vice-versa.

3 – O utente deve expressar no pedido escrito, de forma clara, o motivo pelo qual pretende a mudança de médico ou enfermeiro. Caso o motivo da mudança suscite dúvidas ou se considere insuficiente, o Coordenador da USF poderá consultar o utente para obter melhor esclarecimento.

4 – Quando o pedido de mudança de ficheiro for motivado pelo desacordo com as obrigações legais dos profissionais, com o cumprimento de boas práticas em cuidados de saúde ou das normas/regras da USF Flor d'Areosa, o utente deve ser informado das mesmas e alertado que a mudança de ficheiro não solucionará o conflito.

5 – Caso se verifiquem pedidos consecutivos de mudança de ficheiro para o mesmo utente/processo familiar, deve ser oferecido ao utente a hipótese de procura de inscrição noutra USF/UCSP.

Artigo 27º

Sistema de renovação de prescrições

1 – O sistema de renovação de prescrições é exclusivo do processo de prestação de cuidados aos cidadãos com doença crónica e tem como objetivo assegurar a continuidade do tratamento.

2 – O pedido de renovação de prescrição pode ser feito presencialmente junto do secretariado clínico ou via eletrónica, pessoalmente ou através de terceira pessoa.

3 – Nas consultas, o médico de família deve assegurar que disponibiliza as prescrições necessárias e adequadas até à consulta seguinte, desdobrando o receituário de acordo com a garantia dada pelo utente no que respeita à aquisição dos medicamentos.

4 – Cada médico de família deve identificar a medicação crónica do utente e a mantê-la atualizada.

5 – Quando não for possível assegurar a renovação até à consulta seguinte, o utente pode solicitar a renovação da sua prescrição crónica, identificando o medicamento em causa e o número de embalagens pretendido.

6 – O médico de família deve assegurar-se da necessidade efetiva dos medicamentos solicitados e realizar a prescrição de acordo com as necessidades previsíveis até à próxima consulta ou limite de validade da prescrição.

7 – A USF Flor d'Areosa garante a renovação da prescrição até 72 horas em dias úteis após o pedido.

8 – Nas situações em que seja solicitada renovação de prescrição, mas o utente não apresente uma consulta atualizada (de acordo com o programa de vigilância ou nos últimos 12 meses para as restantes), o médico programa consulta e emite receita em quantidade suficiente até à mesma.

Artigo 28º

Comunicação com os cidadãos

1 – A comunicação entre os cidadãos e a USF Flor d'Areosa pode ser feita presencialmente, por telefone ou por email, e deve garantir o previsto no artigo 21º deste regulamento (sistema de marcação de consultas).

2 – O utente que pretenda comunicar diretamente com o Coordenador, pode solicitá-lo através das vias de comunicação referidas no ponto 1 deste artigo. O Coordenador programará o contacto com o utente mediante a sua disponibilidade e com a maior brevidade possível.

3 – A USF garante, sempre que possível, o atendimento telefónico dos cidadãos em todo o seu período de funcionamento. Este procede-se do seguinte modo:

a) O utente contacta com o secretariado e este tenta averiguar a natureza do contacto;
b) Caso se trate de uma situação que a assistente técnica não possa orientar ou o utente se recuse em dar informação, esta tentará contactar com o médico ou enfermeiro. Existindo disponibilidade do profissional, o contacto é estabelecido;
c) Caso não haja disponibilidade, o secretariado:
    i. Informa o utente que o médico ou enfermeiro irá estabelecer o contacto com a brevidade possível, durante as próximas 24 horas;
    ii. Anota nome e/ou número de utente, contacto telefónico e a hora do contacto;
    iii. Deixa a anotação do contacto ao profissional a quem se destina, que oportunamente o fará cumprindo o expresso na alínea i).

4 – A comunicação entre a USF e os cidadãos, para além dos meios referidos, utiliza também os placares da própria unidade, o guia de acolhimento do utente, a carta da qualidade, a página da internet BI-CSP e folhetos informativos.

5 – Nos placares deve estar informação relevante sobre:

a) O funcionamento da USF, incluindo horário das atividades, ausências programadas dos profissionais, alternativas assistenciais, sistema de marcação de consultas, tempos de espera para marcação de consulta, proporção mensal de faltas às consultas, critérios de prioridade no atendimento domiciliário e contactos;
b) Os direitos e deveres dos cidadãos, a existência e localização do Gabinete do Cidadão, a divulgação da existência de livro de reclamações e da caixa de sugestões/elogios, assim como da possibilidade de consulta do Plano Ação e do Relatório de Atividades anual;
c) Posters de informação oportunista e de intervenção sobre a saúde dos cidadãos.

6 – Os folhetos informativos devem estar acondicionados em espaços próprios e visíveis, na sala de espera ou nos gabinetes clínicos, com informação sucinta e oportuna.

7 – É da inteira responsabilidade do utente a manutenção dos seus dados pessoais atualizados, assegurando a USF Flor d'Areosa a privacidade dos mesmos.

8 – As regras e a política de comunicação com os cidadãos constam do manual de procedimentos do processo da gestão da comunicação e documentação.

CAPÍTULO IV

FORMAÇÃO CONTINUA

Artigo 29º

Desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional

1 – O desenvolvimento profissional contínuo dos elementos da USF Flor d'Areosa é um requisito indispensável para o seu sucesso e para a manutenção e melhoria continua da qualidade dos serviços prestados (Portaria n.º 1368/2007, anexo I, I-E).

2 – O Conselho Técnico deverá fazer uma avaliação anual das necessidades em formação de cada profissional da USF, nas áreas de interesse desta, através de um questionário, tendo por base o autodiagnóstico individual e coletivo das necessidades formativas e pedir propostas de formação interna pelos próprios profissionais nas suas áreas de interesse.

3 – A USF Flor d'Areosa obriga-se a elaborar um plano anual de formação dos seus profissionais, organizado e supervisionado pelo Conselho Técnico, tendo em conta as necessidades identificadas pela equipa e as necessidades individuais.

4 – O plano de formação deve incorporar obrigatoriamente ações em contexto de trabalho.

5 – O plano de formação deve contemplar reuniões regulares interpares, pelo menos, doze vezes no ano, e multiprofissionais, pelo menos seis vezes por ano.

6 – O plano de formação deve ser aprovado pelo Conselho Geral na última reunião do ano anterior.

7 – O Conselho Técnico deverá organizar atividades de formação, com recurso a formadores da própria unidade ou exteriores a ela, bem como estimular a participação dos seus elementos em atividades promovidas por outras entidades.

8 – Sempre que possível, os profissionais devem informar o Conselho Técnico das ações de formação externa que pretendem frequentar no ano seguinte.

9 – A atividade assistencial no período de reunião semanal está assegurada apenas para situações agudas, mantendo a USF o serviço aberto aos utentes.

10 – O Conselho Técnico é responsável pelo registo e arquivo de toda a atividade formativa.

11 – O Conselho Técnico emitirá declarações da atividade formativa interna, para efeitos curriculares, sempre que solicitado.

Artigo 30º

Formação profissional externa

1 – A participação em ações de formação externa, obriga a apresentação de requerimento com, pelo menos, 20 dias úteis de antecedência em relação ao prazo legalmente previsto para a sua remessa para a entidade competente.

2 – O pedido deve ser avaliado em reunião do respetivo grupo profissional, salvaguardando-se as seguintes condições:

a) O profissional dispõe de tempo para formação;
b) A formação externa deve coincidir com as necessidades sentidas ou avaliadas do profissional em causa;
c) Os eventuais atos já programados para as datas de formação serão reprogramados;
d) Serviços mínimos regulamentados estão assegurados;
e) O profissional deve transmitir o conteúdo da formação externa em que participou, através da elaboração de um resumo que deve ficar acessível a todos os profissionais.

3 – Os pedidos são aprovados pelo Coordenador e devem ser enviados ao responsável pela Assiduidade, para registo do tempo de formação externa já utilizado, e para proceder aos ajustes adequados nos agendamentos.

4 – O Coordenador ou quem tenha a competência delegada prestará à entidade competente a informação necessária à autorização da ausência do profissional em causa.

5 – Sempre que exista conflito de interesses entre os profissionais observam-se, sequencialmente, as seguintes regras de prioridade:

a) Necessidade expressa no questionário referido no ponto 2 do art. 29º deste regulamento;
b) Inexistência de formação na área especificada ou profissional com maior hiato temporal desde a última formação nesse âmbito;
c) O profissional que, à data, tenha menos tempo de formação externa despendido;
d) A ordem de entrada dos requerimentos.

Artigo 31º

Formação pré e pós-graduada

1 – Os profissionais da USF Flor d'Areosa asseguram, sempre que solicitados e após audição do Conselho Técnico, a qualidade de formadores.

2 – Os formadores e o Conselho Técnico devem ponderar as implicações desta formação no desempenho e desenvolvimento da USF e submetê-las ao Conselho Geral que decidirá.

3 – A USF Flor d'Areosa pretende receber internos do internato da especialidade de Medicina Geral e Familiar (MGF), numa capacidade máxima de dois internos por cada Polo e com um desfasamento de 2 anos de formação entre internos no mesmo Polo.

4 – A USF Flor d'Areosa pretende ainda receber, quando solicitada, outros elementos de formação pré e pós-graduada, num máximo de 5 elementos entre: alunos da licenciatura de enfermagem, da especialização em enfermagem de saúde familiar, estudantes de medicina, médicos internos do ano comum e médicos internos de especialidade com valência de cuidados de saúde primários.

5 – A USF Flor d'Areosa salvaguarda sempre o direito dos utentes à recusa da sua participação em atividades de ensino.

Artigo 32º

Ações de formação na comunidade

1 – Os profissionais da USF Flor d'Areosa devem colaborar na realização de ações de educação para a Saúde destinadas aos seus utentes.

2 – A USF Flor d'Areosa colabora ainda diretamente nas atividades da Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC) Cubo Mágico da Saúde participando em diversos dos seus projetos e valências (anexo VII).

Artigo 33º

Investigação em cuidados de saúde primários

Os estudos propostos pelos profissionais da USF Flor d'Areosa, pelos seus formandos ou entidades externas devem ter sempre a supervisão de pelo menos um dos elementos do Conselho Técnico.

CAPÍTULO V

COMPROMISSO PARA A QUALIDADE

Artigo 34º

Monitorização da qualidade

1 – A USF Flor d'Areosa compromete-se com o desenvolvimento da qualidade através da avaliação do seu desempenho nas várias áreas de prestação de cuidados, de relação com os cidadãos e entre os profissionais, identificando os problemas e desvios das metas dos objetivos definidos em Plano de Ação, propondo correções e reavaliando.

2 – Os vários responsáveis pelos processos da USF Flor d'Areosa devem incluir nos respetivos manuais de procedimentos de cada processo, as formas, os tempos de avaliação e os prazos de implementação das correções das não conformidades.

3 – O Conselho Técnico, com o apoio dos profissionais disponíveis, promoverá anualmente uma avaliação da satisfação dos utentes e dos próprios profissionais, utilizando as metodologias aceites e validadas para o efeito.

4 – O Coordenador e o Conselho Técnico devem articular com a Direção Clínica para os CSP da ULS RA a resolução das não conformidades identificadas em sede de segurança, saúde e higiene do trabalho, incluindo a construção e simulação regular do plano de emergência.

Artigo 35º

Reclamações e sugestões

1 – Qualquer utente da USF Flor d'Areosa tem a possibilidade de manifestar o seu agrado ou desagrado face a qualquer situação ocorrida no seu contacto com a Unidade. Para isso encontra ao seu dispor:

a) O Livro de Reclamações – mediante solicitação no secretariado;
b) A caixa de sugestões/elogios – disponível na sala de espera da USF;
c) O acesso à Entidade Reguladora da Saúde – via eletrónica;
d) O contacto direto e personalizado com o Coordenador da USF.

2 – A USF Flor d'Areosa compromete-se, em articulação com o Gabinete do Cidadão, a dar resposta a todas as reclamações e cumprir os respetivos prazos legais.

3 – Da análise e avaliação das reclamações e sugestões dos utentes em reunião de serviço, a equipa poderá adotar medidas corretivas no modo de funcionamento com vista a melhorar o atendimento.

Artigo 36º

Carta de qualidade

A carta de qualidade da Unidade de Saúde Familiar Flor d'Areosa consta do anexo IV do presente regulamento, do qual faz parte integrante.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 37º

Inibições decorrentes do cumprimento do compromisso assistencial

1 – Resultantes do cumprimento do compromisso assistencial da USF, os profissionais ficam obrigados a respeitar os preceitos sobre incompatibilidades consignados no Estatuto do Serviço Nacional de Saúde segundo o DL n.º 11/93 de 15 de janeiro.

2 – Caso os profissionais da USF Flor d'Areosa acumulem ou pretendam acumular outras funções, devem para o efeito submeter um requerimento ao Coordenador da equipa. Este verificará a concordância do mesmo de acordo com o ponto anterior e tomará as diligências oportunas caso se verifiquem incompatibilidades.

3 – O cumprimento do compromisso assistencial poderá ser inibido nas seguintes condições:

a) Falta de recursos materiais (clínico e não clínico) dependentes da ULS RA ou da Autarquia;
b) Dificuldade de transporte para realização de domicílios por limitação na gestão local de recursos partilhados;
c) Limitações inerentes ao suporte informático e rede interna;
d) Cuidados de higienização não assegurados pela carência de AO em permanência durante todo o horário de funcionamento;
e) Cuidados de higienização não assegurados pela empresa de limpeza;
f) Serviço telefónico;
g) Limitações externas, quebra de rede energética ou hídrica;
h) Outras perturbações que por imperativos legais obriguem ao encerramento da USF.

Artigo 38º

Exclusão de profissionais

1 – O Conselho Geral deverá avaliar a continuidade de qualquer profissional que reiteradamente não cumpra o previsto neste regulamento e não demonstre vontade de conciliar, cooperar e ser solidário.

2 – Se por maioria de dois terços dos profissionais for deliberado que o profissional em causa não deve continuar na equipa, o mesmo pode apresentar o pedido de cessação de funções.

3 – Caso o profissional não o faça, o Coordenador dará início a um processo de cessação de funções do profissional em causa.

Artigo 39º

Dúvidas e omissões

1 – As dúvidas e omissões do presente regulamento serão discutidas e aprovadas por maioria qualificada de dois terços dos elementos da USF, incluindo o Coordenador.

2 – As novas aprovações do Conselho Geral citadas no número anterior entrarão em vigor e serão a regra de funcionamento da USF em situações similares.

Artigo 40º

Produção de efeitos e atualização

1 – O presente regulamento interno produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua aprovação em sede de Conselho Geral da USF e devida homologação pela ULS RA.

2 – O presente Regulamento Interno só pode ser objeto de atualização em reunião do Conselho Geral expressamente convocada para o efeito, com aprovação por maioria de dois terços dos elementos da equipa da USF Flor d'Areosa.

Artigo 41º

Regime subsidiário

1 – Em tudo a que o presente regulamento seja omisso, aplica-se subsidiariamente a respetiva legislação vigente.

ANEXOS

ANEXO I

Constituição da Equipa

À data de redação deste documento, a equipa da USF Flor d'Areosa é constituída por 19 elementos: 7 médicos especialistas em MGF, 7 enfermeiros (1 especialista em Reabilitação e outro em Saúde Mental) e 5 assistentes técnicas (AT).

MÉDICOS	Cédula profissional	Vínculo contratual	Regime de trabalho
Amélia Pereira Fernandes	59300	CTFPTI	35 horas
Ana Filipe Leite Rocha	57053	CTFPTI	35 horas
Marcelo Correia Alfar	39240	CTFPTI	35 horas
Mariana Oliveira Sá	67113	CITTI	35 horas
Micaela Ferreira Oliveira **(Coordenadora)**	52836	CTFPTI	35 horas
Sérgio Fernando de Carvalho Pinto **(Conselho Técnico)**	49701	CTFPTI	35 horas
Tino Barbosa Biaguê	42506	CTFPTI	35 horas

ENFERMEIROS	Cédula profissional	Vínculo contratual	Regime de trabalho
Conceição Maceda Heleno de Carvalho Maia	6371	CTFPTI	35 horas
Custódio Manuel Melo Oliveira	33461	CTFPTI	35 horas
João Carlos Branco Dias	93638	CITTI	35 horas
Lúcia Maria Limas Pouseiro Antunes **(Conselho Técnico)**	12635	CTFPTI	35 horas
Rogério Soares Marques	36609	CTFPTI	35 horas
Sylvie Adelina Duarte Areias	20449	CTFPTI	35 horas
Telma Regina Fonseca	55420	CITTI	35 horas

ASSISTENTES TÉCNICAS	Vínculo contratual	Regime de trabalho
Carla Maria da Costa Libório	CTFPTI	35 horas
Catarina Isabel Marques Santos **(Conselho Técnico)**	CTFPTI	35 horas
Dulce Maria Queirós de Azevedo	CTFPTI	35 horas
Márcia Silva Justino	CITTI	35 horas
Maria Lurdes Santos Oliveira Miguel	CTFPTI	35 horas

CTFPTI – Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado
CITTI– Contrato Individual de Trabalho por Tempo Indeterminado

EQUIPAS NUCLEARES		Categoria profissional	Espelho
Polo Oiã	Ana Filipe Leite Rocha	Assistente de MGF	**A**
	Custódio Manuel Melo Oliveira	Enf. Especialista	--
	Dulce Maria Queirós de Azevedo	Assistente técnica	--
	Sérgio Fernando de Carvalho Pinto	Assistente de MGF	**A**
	Sylvie Adelina Duarte Areias	Enfermeiro	--
	Catarina Isabel Marques Santos	Assistente técnica	--
Polo Oiã	Amélia Pereira Fernandes	Assistente de MGF	**B**
	Rogério Soares Marques	Enfermeiro	--
	Dulce Maria Queirós de Azevedo	Assistente técnica	--
	Micaela Ferreira Oliveira	Assistente de MGF	**B**
	João Carlos Branco Dias	Enfermeiro	--
	Catarina Isabel Marques Santos	Assistente técnica	--
	Tino Barbosa Biaguê	Assistente de MGF	**B**
	Lúcia Maria Limas Pouseiro Antunes	Enfermeiro	--
	Maria Lurdes Santos Oliveira Miguel	Assistente técnica	--
Polo Palhaça	Mariana Oliveira Sá	Assistente de MGF	**C**
	Conceição Maceda Heleno de Carvalho Maia	Enf. Especialista	--
	Márcia Silva Justino	Assistente técnica	--
	Marcelo Correia Alfar	Assistente de MGF	**C**
	Telma Regina Fonseca	Enfermeiro	--
	Carla Maria da Costa Libório	Assistente técnica	--

ANEXO II

Equipas dos processos chave, gestão, articulação, formação e desenvolvimento da qualidade

EQUIPAS DOS PROCESSOS CHAVE

Consulta aberta	Marcelo Correia Alfar Conceição Maceda Heleno de Carvalho Maia Márcia Silva Justino
Consulta saúde do adulto	Amélia Pereira Fernandes Conceição Maceda Heleno de Carvalho Maia Carla Maria da Costa Libório
Visita domiciliária	Mariana Oliveira Sá Rogério Soares Marques Dulce Maria Queirós de Azevedo
Saúde infantil e juvenil	Micaela Ferreira Oliveira João Carlos Branco Dias Catarina Isabel Marques Santos
Saúde da mulher	Ana Filipe Leite Rocha Custódio Manuel Melo Oliveira Maria Lurdes Santos Oliveira Miguel
Saúde materna	Tino Barbosa Biaguê Lúcia Maria Limas Pouseiro Antunes Maria Lurdes Santos Oliveira Miguel
Diabetes	Sérgio Fernando de Carvalho Pinto Sylvie Adelina Duarte Areias Catarina Isabel Marques Santos
Hipertensão	Marcelo Correia Alfar Telma Regina Fonseca Carla Maria da Costa Libório
Rastreio oncológico	Ana Filipe Leite Rocha Custódio Manuel Melo Oliveira Márcia Silva Justino
Vacinação	Sérgio Fernando de Carvalho Pinto Sylvie Adelina Duarte Areias Dulce Maria Queirós de Azevedo

EQUIPA DOS PROCESSOS DE GESTÃO

Gestão dos recursos humanos	Sérgio Fernando de Carvalho Pinto Lúcia Maria Limas Pouseiro Antunes Catarina Isabel Marques Santos
Gestão da comunicação e documentação	Micaela Ferreira Oliveira Telma Regina Fonseca
Gestão de material clínico	João Carlos Branco Dias Sylvie Adelina Duarte Areias Telma Regina Fonseca
Gestão de material não clínico/secretaria	Márcia Silva Justino Maria Lurdes Santos Oliveira Miguel
Gestão de resíduos e prevenção/controlo de infeção	Conceição Maceda Heleno de Carvalho Maia Custódio Manuel Melo Oliveira

PROCESSOS DE ARTICULAÇÃO

Articulação com ULS RA e hospital de referência	Coordenador
Articulação e intervenção na comunidade	Coordenador

PROCESSOS DE FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE

Formação continua em contexto de trabalho	Conselho Técnico
Avaliação de desempenho	Conselho Técnico
Avaliação da satisfação	Conselho Técnico

ANEXO III

Escala de substituição do Coordenador

ESCALA DE SUBSTITUIÇÃO DO COORDENADOR

Elemento médico designado pela coordenação
Elemento médico do conselho técnico
Elemento médico presente com mais tempo de experiência de coordenação
Elemento médico presente com mais anos de serviço

ANEXO IV

CARTA DE QUALIDADE

A USF Flor d'Areosa é uma estrutura de prestação de cuidados de saúde no âmbito do Serviço Nacional de Saúde com autonomia organizativa, funcional e técnica, fazendo parte integrante do ACeS Baixo Vouga, que presta cuidados de saúde de forma personalizada, garantindo maior acessibilidade, melhor cobertura assistencial, continuidade e a globalidade de cuidados à população que tem a seu cargo.

A Carta de Qualidade da USF é uma declaração de compromisso dos profissionais desta Unidade com os cidadãos que nela estão inscritos, pretendendo também dar a conhecer os seus padrões de qualidade.

Missão

A USF Flor d'Areosa tem por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita da área geográfica definida no artigo 2º, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos (DL n.º 298/2007, art. 4º), através na monitorização regular de indicadores de saúde e a formação contínua e valorização dos recursos humanos da equipa.

Visão

Uma unidade de prestação de cuidados de saúde primários de excelência, em proximidade e cooperação mútua entre cidadãos, famílias e profissionais de saúde, promovendo ganhos em saúde e a satisfação global de utentes e profissionais.

Valores

Flor d'Areosa orienta a sua atividade pelos seguintes valores:

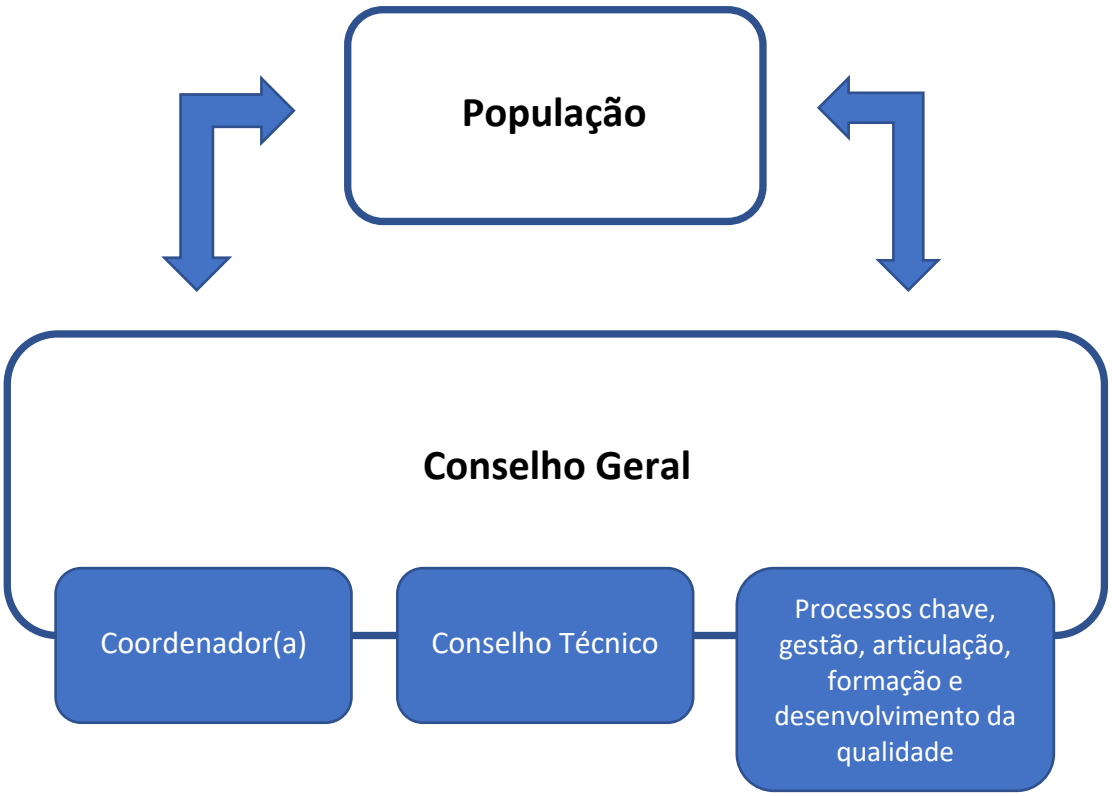
1. Qualidade – Procurar a excelência na prestação de cuidados.
2. Responsabilidade Social – Assumir um comportamento coerente e socialmente responsável perante a comunidade.
3. Inovação – Incentivar e premiar as propostas de novas ideias e atividades a desenvolver, promovendo novas respostas para a melhoria contínua dos cuidados.

4. Respeito pelo indivíduo – Procurar responder às necessidades dos utentes e de todos os membros da Equipa, com respeito pela privacidade e ideais de cada um.
5. Solidariedade - Os elementos da Equipa são em todos os sentidos solidários, designadamente na persecução dos objetivos.
6. Participação - Todos devem participar em tudo o que for relevante na vida da USF, nomeadamente na elaboração de documentos e atividades chave, assim como na deteção de não conformidades e na construção de soluções para as ultrapassar.
7. Transparência – As atitudes e comportamentos entre os elementos da USF e para com os utentes serão baseadas no princípio da transparência
8. Capacitação do utente – A informação e formação do utente, com vista à sua participação ativa e responsável no processo de decisão terapêutico

A equipa de saúde da USF Flor d'Areosa reafirma desta forma, a procura da melhoria contínua dos cuidados prestados e da utilização de práticas organizacionais mais eficazes e eficientes baseadas na escuta de todos e na comunicação, assumindo os compromissos a que se propõem.

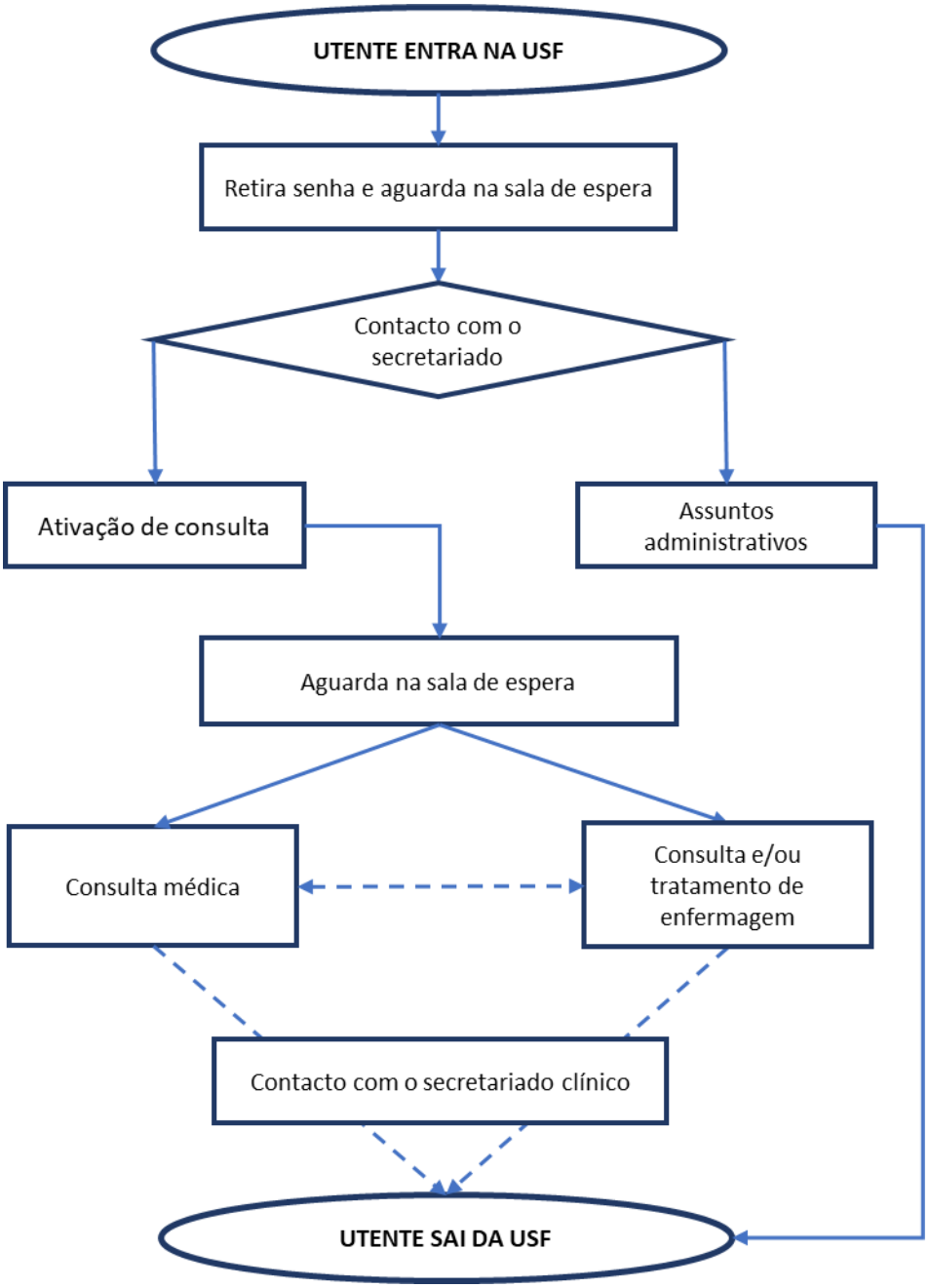
ANEXO V

Organograma da USF



ANEXO VI

Fluxograma do circuito do utente



ANEXO VII

Cooperação com outras UF

COOPERAÇÃO COM A UCC CUBO MÁGICO DA SAÚDE

Equipa de Cuidados Continuados Integrados	Sérgio Fernando de Carvalho Pinto
--	--

ESTA PÁGINA FOI PROPOSITADAMENTE DEIXADA EM BRANCO