

ACES ESTUÁRIO DO TEJO

USF ALHANDRA



Manual de Acolhimento

Para profissionais de Saúde, alunos de Medicina e de Enfermagem

Revisto pelo Conselho Técnico
Aprovado pelo Conselho Geral
20/3/2019

Alhandra 03/2019

Índice

1. Receção ao novo colaborador: aluno de medicina, de enfermagem, Enfermeiro ou médico interno.....	5
2. Objetivo e Metodologia.....	5
3. Apresentação.....	6
3.1 Área Geográfica de Influência.....	8
3.2 Caracterização da População inscrita.....	8
3.3 Missão, Visão, Valores.....	10
3.3.1 Missão.....	10
3.3.2 Visão.....	10
3.3.3 Valores.....	10
3.4 Estrutura Orgânica da USF Alhandra.....	11
3.5 Profissionais da Equipa.....	12
3.5.1 Outros Profissionais.....	13
3.5.2 Unidade formativa.....	13
3.6 Dados administrativos e de gestão da USF.....	14
3.7 Boas práticas na relação com os utentes na USF.....	16
4. Carta de Ética da Administração Pública.....	17
5. Contactos.....	19
6. Anexos	
Anexo 1 – Órgãos da USF.....	20
Anexo 2 – Fluxograma para receção do novo elemento.....	21
Anexo 3 – Ensino de Enfermagem e de Medicina: Boas Práticas.....	22
Anexo 4 – Médicos Internos do Ano Comum (IAC's): Boas Práticas.....	24

Índice de figuras

Figura 1 – Estrutura orgânica dos ACES Estuário do Tejo.....	6
Figura 2 – Pirâmide etária dos utentes inscritos na USF Alhandra fevereiro 2019.....	8
Figura 3 – Organograma da USF Alhandra.....	11

Índice de tabelas

Tabela 1 – Utentes inscritos na USF Alhandra por grupo etário fevereiro 2019.....	7
Tabela 2 – Profissionais da USF Alhandra.....	12

Abreviaturas, Acrónimos e Siglas

ACES – Agrupamento de Centro de Saúde

ARSLVT,IP . Administração Regional de Saúde Lisboa Vale do Tejo, Instituição Pública

DL – Decreto lei

Dr.^a – Doutora

IAC- Interno do Ano Comum

Km - Quilómetro

N.º - Número

RNU- Registo Nacional de Utentes

UCSP- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados

USF- Unidade de Saúde Familiar

1. Receção ao novo colaborador: aluno de medicina, de enfermagem, enfermeiro ou médico interno

Caro colaborador

Este manual foi concebido para si!

É com enorme satisfação que o recebemos na USF Alhandra. Para que todo o processo de integração seja bem-sucedido, é necessário que o local que o acolhe disponibilize todas as ferramentas facilitadoras para a sua integração. Por este motivo, concebemos o Manual de Acolhimento com o intuito de tornar a sua integração e adaptação mais simples e agradável. Encontra-se em anexo fluxograma de receção ao novo elemento que permitirá a perceção de todo o processo integrativo (anexo 1).

Qualquer dúvida que surja após a leitura deste manual deverá ser colocada ao Coordenador da USF, Dr.^a Luísa Borlido.

Seja bem-vindo!

2. Objetivo e Metodologia

O Manual de Acolhimento tem como principal objetivo fornecer aos novos elementos da USF Alhandra informações sobre a mesma, de modo a facilitar a sua integração na Instituição, bem como no ACES, onde vai exercer a sua atividade.

Permitir-lhe-á tomar conhecimento rápido da estrutura organizacional e do funcionamento da USF Alhandra, enquadrando a informação nos objetivos gerais da Instituição e nas suas áreas estratégicas de atuação.

Este Manual de Acolhimento foi elaborado pelas Enfermeiras Ana Ribeiro e Enfermeira Sónia Silva, tendo em conta as opiniões/sugestões de todos os profissionais da USF Alhandra, tendo por base a versão do Manual de Acolhimento para Profissionais e alunos de Medicina e Enfermagem da USF Serra da Lousã. No final foi revisto pela Coordenadora Médica Dr.^a Luísa Borlido.

As versões seguintes são atualizadas anualmente, tendo em conta as modificações verificadas na USF.

3. Apresentação

A USF Alhandra encontra-se integrada no ACES Estuário do Tejo. A Unidade sita na Rua 5 de Outubro de 1910 n.º 40 em Alhandra, possui dois pisos, ocupando a USF todo o rés-do-chão e parte do 1.º andar.

O horário de atendimento é das 8h00 às 19h45 nos dias úteis. Após esse horário (20h00-22h00), bem como aos fins-de-semana e feriados (9h00-13h00), os utentes podem dirigir-se (ou serem encaminhados pela equipa de Enfermagem da UCSP Alhandra) à UCSP Alverca onde funciona o atendimento complementar. Após serem esgotadas todas as hipóteses de atendimento e sempre que houver necessidade, os utentes podem dirigir-se ao Hospital de Vila Franca de Xira.

O novo colaborador deverá conferir o DL n.º 298/2007, 22 de Agosto, bem como o DL n.º 28/2008. O primeiro estabelece o regime jurídico da organização e do funcionamento das unidades de saúde familiar e o regime de incentivos a atribuir a todos os elementos que as constituem (aplicável a todos os modelos de USF), bem como a remuneração a atribuir aos elementos que integrem as USF de Modelo B. O segundo estabelece a nova estrutura orgânica dos ACES que detêm uma estrutura organizacional assente em cinco unidades funcionais, com trabalho em equipa multidisciplinar, com missões específicas, intercooperantes e complementares, organizadas em rede. Deverá igualmente conferir o DL n.º 73/2017 onde foi estabelecida a alteração do regime jurídico das Unidades de Saúde Familiar.

O ACES Estuário do Tejo depende funcionalmente do Conselho Diretivo da ARSLVT e apresenta a seguinte estrutura orgânica:

ORGANOGRAMA
ACES ESTUÁRIO DO TEJO

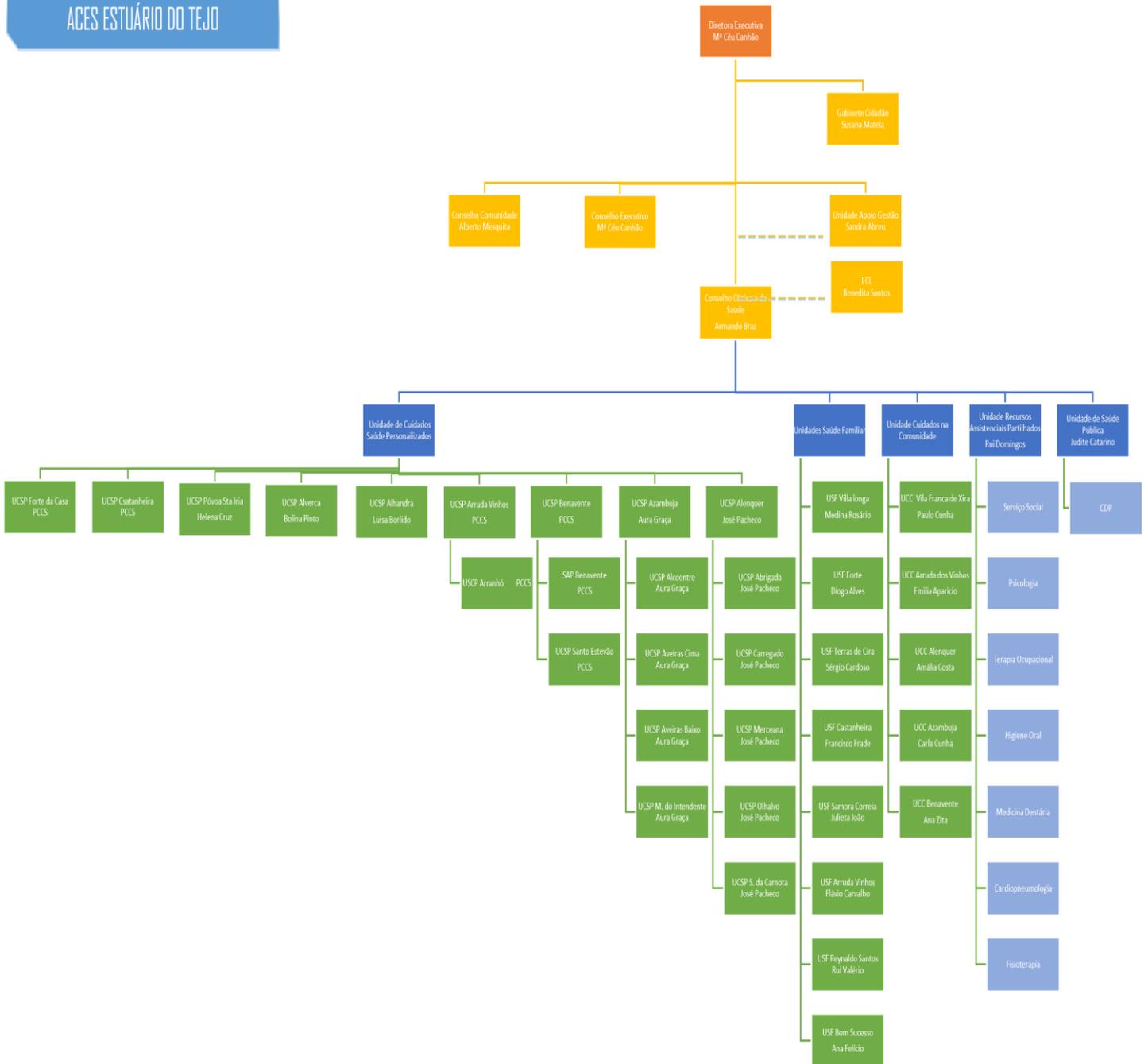


Figura 1 - Estrutura orgânica dos ACES Estuário do Tejo

3.1. Área geográfica de Influência

A USF Alhandra localiza-se na freguesia de Alhandra, concelho de Vila Franca de Xira, distrito de Lisboa e está inserida no ACES Estuário do Tejo, pertencente a ARSLVT, IP.

A vila de Alhandra, com uma área de 1,65 km², é limitada geograficamente a nordeste com a freguesia de Vila Franca de Xira, a noroeste e oeste com São João dos Montes, a sul e sudoeste com o Sobralinho, e a leste com o rio Tejo.

Foi unida às freguesias de Calhandriz e São João dos Montes, formando a União das Freguesias de Alhandra, Calhandriz e São João dos Montes com sede em Alhandra.

3.2. Caracterização da População inscrita

Em fevereiro de 2019 (dados RNU), a USF Alhandra tinha um total de 13581 utentes inscritos, dos quais 6426 eram do sexo masculino e 7155 do sexo feminino, distribuídos pelos seguintes grupos etário:

Grupo Etário	Masculino	Feminino	Total
≤ 6 Anos	401	363	764
07-64 Anos	4636	4937	9573
65-74 Anos	724	914	1638
≥ 75 Anos	665	941	1606

Tabela 1 – Utentes inscritos na USF Alhandra por grupo etário em fevereiro de 2019.

Na figura 2, está representada a pirâmide etária dos utentes inscritos na USF em fevereiro de 2019. Trata-se de uma pirâmide envelhecida, pois a população adulta é predominante e a base bem reduzida, apresentando uma quantidade de idosos significativamente maior em comparação às demais pirâmides.

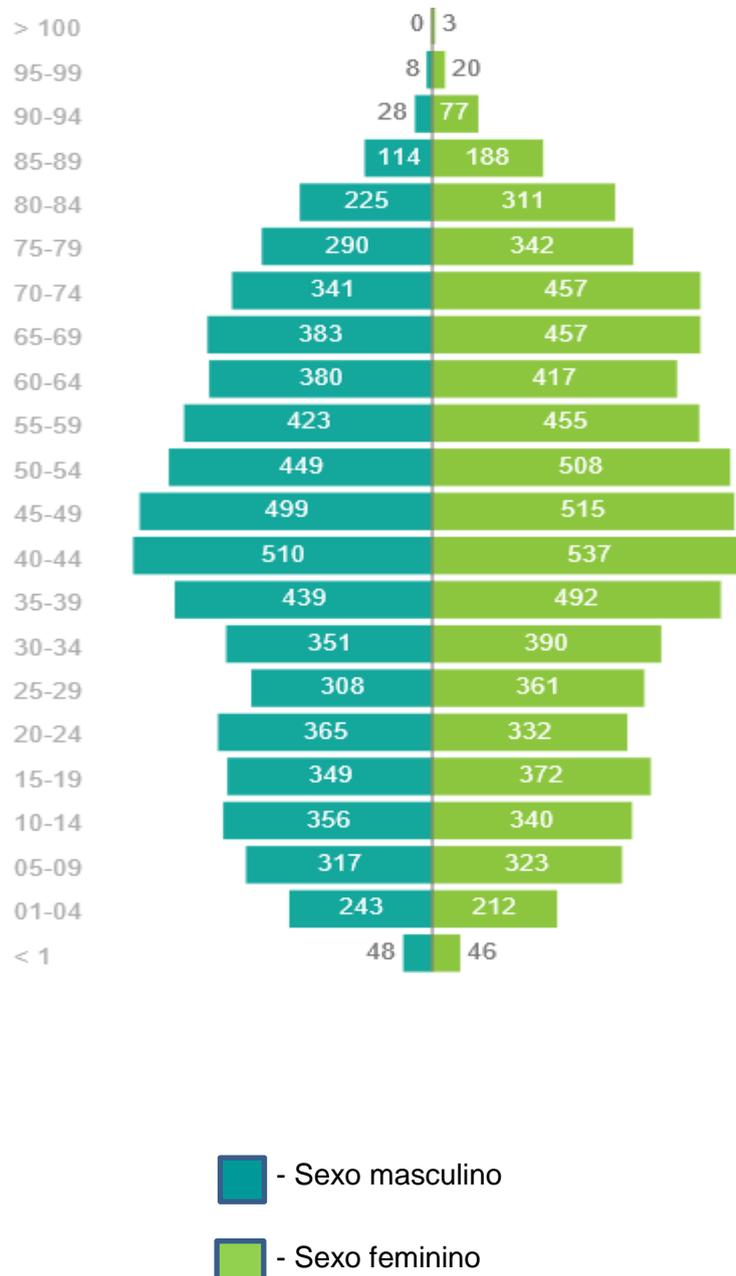


Figura 2- Pirâmide etária dos utentes inscritos na USF Alhandra em fevereiro de 2019.

3.3 Missão, Visão, Valores

3.3.1 Missão

Garantir à população abrangida pela USF Alhandra o acesso à prestação de cuidados de saúde de qualidade, adequando os recursos disponíveis às necessidades de saúde, e cumprir e fazer cumprir o Plano Nacional de Saúde na sua área de intervenção.

3.3.2 Visão

Tornar a USF uma referência em Cuidados de Saúde Primários, promovendo a autonomia de todos os cidadãos que fazem parte da mesma, garantindo a sua satisfação e dos profissionais, sempre disponíveis para inovar e responder às necessidades dos cidadãos.

3.3.3 Valores

Disponibilidade, responsabilidade, competência, satisfação, solidariedade, respeito, inovação são os nossos valores de referência para uma prestação de cuidados de excelência na nossa Unidade.

3.4. Estrutura orgânica da USF Alhandra

A USF Alhandra é parte integrante do ACES Estuário do Tejo, sendo autónoma em termos organizacional, funcional e técnica prestando cuidados de saúde aos utentes nela inscritos.

A USF Alhandra é composta por:

- Médicos
- Enfermeiras
- Secretárias Clínicas

Por sermos uma equipa multidisciplinar com uma elevada cooperação e comunicação entre todos os seus membros, sentimos não haver uma hierarquia pré-estabelecida, mas sim um só grupo focado num objetivo único - A excelência!

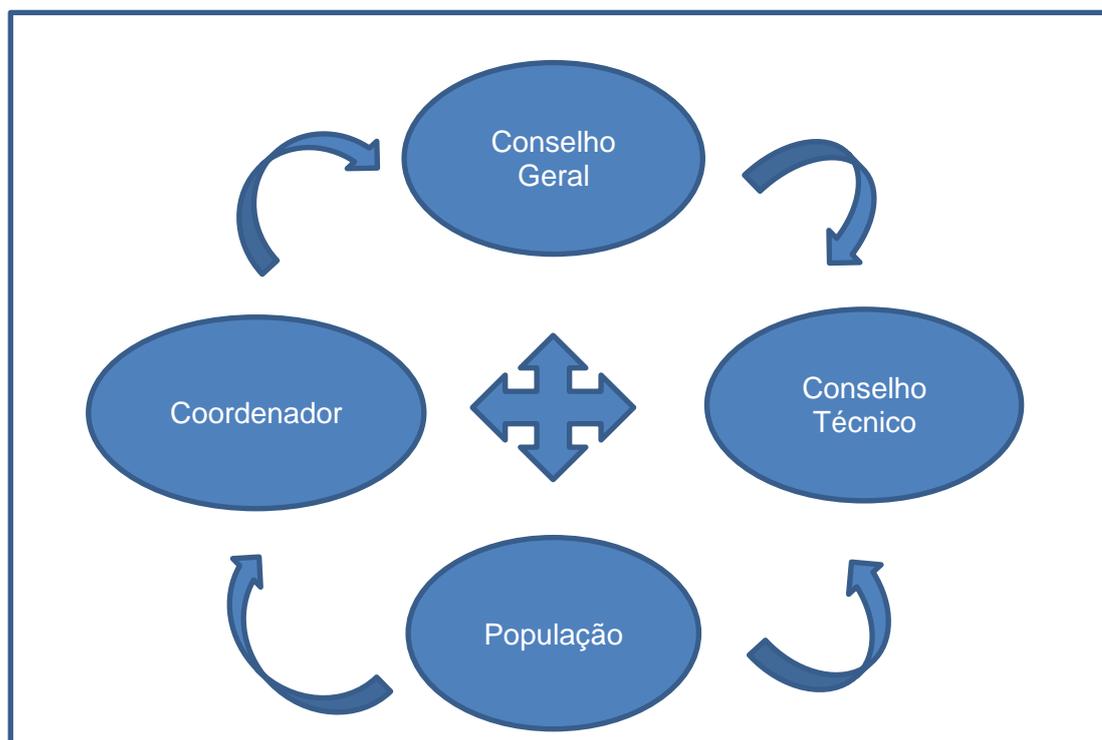


Figura 3 – Organograma da USF Alhandra

3.5. Profissionais da Equipa

A tabela seguinte apresenta os grupos profissionais, que constituem a equipa multidisciplinar da USF Alhandra.

Médicos	Enfermeiros	Secretárias clínicas
Armando Braz	Ana Ribeiro	Anabela Santos
Daniela Gomes	Elisabete Ribeiro	Carla Matos
Lisete Remane	Manuela Pinto	Cidália Ferro
Maria Cristina Simões	Maria Gabriela Courelas	Sandra Martins
Maria Luísa Borlido	Paula Paulo	Sandra Ramos
Maria Nazaré Santos	Raquel Gama	Vanda Nunes
Rui Almeida	Sónia Silva	

Tabela 2 – Profissionais da USF Alhandra

3.5.1 Outros profissionais

Para além dos profissionais mencionados, é importante referir que a USF conta ainda com os seguintes colaboradores diretos: equipa da Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC), bem como de outros profissionais disponibilizados pela Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados (URAP), tais como Assistente Social, Psicólogo, Higienista Oral, Médico Dentista (unidade de saúde de Arruda, Alenquer e Azambuja), Técnicos de Espirometria, Técnicos de Ortóptica e a equipa da consulta de cessação tabágica.

A colaboração destes profissionais faz-se mediante articulação da equipa da Unidade com os mesmos, de acordo com critérios previamente definidos.

3.5.2. Unidade formativa

Por considerarmos a formação de futuros profissionais extremamente importante, a USF Alhandra disponibiliza-se regularmente a receber internos do Ano Comum e alunos de Medicina. A equipa de Enfermagem orienta com regularidade alunos do Curso de Licenciatura em Enfermagem, alunos do Curso de Especialidade e alunos de ERASMUS.

3.6 Dados administrativos e de gestão da USF

Cada profissional tem um horário definido, onde constam consultas programadas de várias áreas de atuação, consultas de situações agudas, consultas de intersubstituição, consultas ao domicílio, contactos indiretos e atendimento telefónico.

O horário de **funcionamento** praticado pela USF estende-se das 8 às 20 horas de segunda a sexta-feira, sendo o horário de **atendimento** das 8h00 às 19h45. A USF encontra-se encerrada aos Sábados, Domingos e feriados. Durante todo o tempo de atendimento da USF é garantida a acessibilidade e continuidade dos cuidados. Nos dias de semana após as 20h00 e até às 22h00, bem como aos fins-de-semana e feriados (9h00-13h00), os utentes podem dirigir-se ou serem encaminhados para a UCSP Alverca onde funciona o serviço de atendimento complementar (SAC). Após serem esgotadas todas as hipóteses de atendimento e sempre que houver necessidade, os utentes podem dirigir-se ao Hospital de Vila Franca de Xira.

A cada situação será dada resposta de acordo com a particularidade da mesma, tendo em conta as seguintes vertentes:

- **Acessibilidade organizada:** consulta para dar resposta às situações agudas, diária e personalizada, atendendo todos os utentes do ficheiro, que solicitem a consulta no próprio dia, com atendimento pessoal/telefónico personalizado
- Consultas programadas em horário contínuo dentro do horário de funcionamento da unidade.
- **Continuidade:** Consulta programada (pré-marcada) para seguimento de grupos de risco (Hipertensos, Diabéticos, Saúde Infantil e Juvenil, Saúde Materna e Planeamento Familiar).
- **Atendimento telefónico:** personalizado, em horário livre.
- **Reunião de serviço semanal:** realizada às Quartas-feiras das 13h- 14h, onde são discutidos vários assuntos.
- **Articulação com outras unidades:** Referenciação para SAC por intranet através do correio eletrónico centro.alhandra@gmail.com, documento de continuidade de cuidados de enfermagem no Medicine One, referenciação pessoal com equipa de UCC e ligação telefónica direta para outras unidades, caso se justifique.

A **carteira básica de serviços** da USF Alhandra compreende a execução dos seguintes programas:

- Programa de saúde infantil e juvenil;

- Programa de planeamento familiar;
- Programa de saúde materna;
- Programa de vigilância de diabéticos;
- Programa de vigilância de hipertensos;
- Programa de vacinação;
- Programa de cuidados em situações de doença aguda.
- Visita Domiciliária

3.5 Boas práticas na relação com os utentes na USF Alhandra

A USF desenvolveu uma política de comunicação com os utentes com o intuito de divulgar os seus serviços e um conjunto de informações essenciais ao bem-estar dos seus utentes. Desta forma, todos têm ao seu dispor, panfletos com informação relativa a temas abordados na consulta de Diabetes, Hipertensão Arterial, Planeamento Familiar, Saúde Materna e de Saúde Infantil e vacinação. Está também disponível, versão de 2018, o Guia de Acolhimento para o utente, apresentando a instituição e os principais serviços disponibilizados na USF, bem como algumas informações de carácter geral (anexo 3).

Aderindo às novas tecnologias, a USF Alhandra criou um perfil no *Facebook* onde partilha informação de interesse geral, relacionado com saúde.

Está ainda disponível nas salas de espera da unidade placards onde está disponível toda a informação contida no guia de acolhimento para livre consulta.

A USF Alhandra conta ainda com uma Comissão de Utesntes que reúne regularmente com o Coordenador e participa na deteção de lacunas e construção de melhorias. Também com este propósito encontra-se, à entrada da Unidade, uma caixa de sugestões para que todos os utentes possam, de forma anónima, participar ativamente, propondo melhorias a implementar, num espaço que se pretende também do utente, permitindo uma melhor prestação de serviços.

Para facilitar a perceção dos diferentes grupos profissionais e sua identificação, todos os profissionais têm vestes própria, médicos e enfermeiros com batas branca e assistentes operacionais com bata às riscas azuis e as assistentes técnicas não usam uniforme.

1. Carta de Ética da Administração Pública

Todos os elementos da USF regem-se pela Carta de Ética da Administração Pública, que engloba os seguintes princípios éticos:

- a. **Princípio do Serviço Público:** os funcionários encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.
- b. **Princípio da Legalidade:** os funcionários atuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.
- c. **Princípio da Justiça e Imparcialidade:** os funcionários, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.
- d. **Princípio da Igualdade:** os funcionários não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.
- e. **Princípio da Proporcionalidade:** os funcionários, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.
- f. **Princípio da Colaboração e Boa-fé:** os funcionários, no exercício da sua atividade, devem colaborar com os cidadãos segundo o princípio da Boa-fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade, e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa.
- g. **Princípio da Informação e Qualidade:** os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.
- h. **Princípio da Lealdade:** os funcionários, no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.
- i. **Princípio da Integridade:** os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.
- j. **Princípio da Competência e Responsabilidade:** os funcionários agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

A USF Alhandra, ao mesmo tempo que comunga dos valores éticos aplicáveis à função pública, e que foram referidos anteriormente, também o faz relativamente aos princípios deontológicos que enformam o estatuto profissional dos médicos e dos enfermeiros.

5. Contactos – USF Alhandra

Morada: Edifício do Centro de Saúde

Rua 5 de Outubro de 1910 nº 40

2600-425 Alhandra

Telefone: 219518320

Correio eletrónico: ucsp.alhandra@arslvt.min-saude.pt

Coordenador: luisa.borlido@arslvt.min-saude.pt

6. ANEXO

Anexo 1 – Órgãos da USF Alhandra

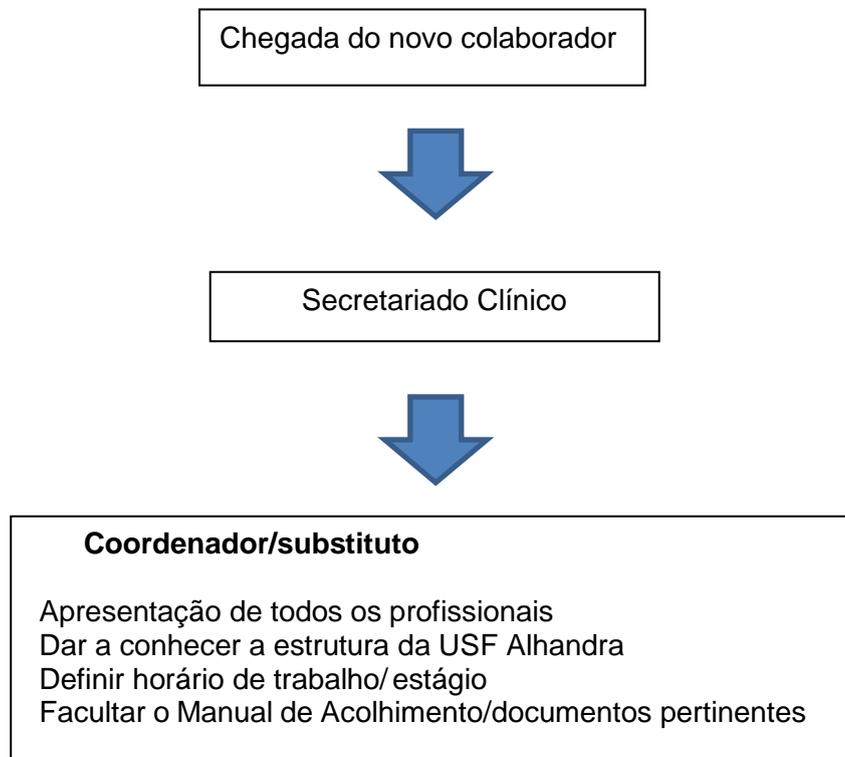
COORDENADORA: Dr.^a Luísa Borlido

CONSELHO TÉCNICO – REPRESENTANTES

Médica: Nazaré Santos

Enfermeira: Elisabete Ribeiro

Secretária Clínica: Carla Matos

Anexo 2 – Fluxograma para recepção do novo elemento Enfermeira (o)/Médica (o)

O novo colaborador tem à sua disposição:

- Sala de convívio/ refeições. Deverá trazer os seus alimentos para consumo. Sem funcionária de apoio;
- Vestíbulo próprio.
- Casa de banho com chuveiro de água quente
- Telefone: para efetuar chamadas internas terá que marcar os dígitos da extensão para onde deseja falar (tabela dos números internos disponível em cada gabinete). Ligar para o exterior, falar com orientador/tutor.
- Circuito de Lavagem de bata/indumentária: Poderá entregar a sua bata/indumentária profissional, devidamente identificada com o nome e código da unidade ET4, a uma assistente operacional, até 6ª feira ao final do dia ou 2ª feira até às 9 horas. A mesma será lavada por uma empresa externa.

Anexo 3 – ENSINO CLÍNICO DE ENFERMAGEM

CRITÉRIOS DE BOAS PRÁTICAS

A – Articulação das Escolas Superiores de Enfermagem com a Enfermeira Chefe Paula Costa (UCSP Alverca) a solicitar campo de estágio.

B- Enfermeira Chefe verifica disponibilidade na USF com a Interlocutora de Enfermagem ou sua substituta.

C- Reunião prévia com a Docente e as enfermeiras orientadoras dos respetivos alunos, onde são definidos objetivos de estágio/critérios de avaliação (entrega de documentos)

D- Acolhimento dos alunos na data definida antecipadamente

No 1º dia, a(o) Enfermeira (o) responsável pela área da formação deve:

- Apresentar todos os profissionais da USF.
- Dar a conhecer as instalações.
- Facultar o Manual de Acolhimento, via correio eletrónico e outros documentos pertinentes.
- Preencher ficha com dados pessoais (telemóvel e morada eletrónica)
- Definir o horário do ensino clínico de acordo com a(o) Enfermeira(o) Orientadora de estágio.

Supervisão dos Alunos:

1 – Registos clínicos¹:

Todos os registos clínicos do aluno devem ser efetuados, depois de o seu orientador (ou substituto) ter aberto o programa informático e o aluno deve introduzir entre parênteses as letras AE- aluno de enfermagem e a inicial do primeiro e último nome. Ex. (AE A.R).

Todos os registos clínicos ou atos de enfermagem efetuados pelos alunos são validados pela Orientadora de estágio.

A Enfermeira Orientadora deve encerrar ou bloquear o programa informático quando não estiver a ser utilizado.

2– Atividade Clínica: o aluno, após apresentação e consentimento oral do utente (registo no processo clínico pela Enfermeira orientadora), pode participar na atividade clínica, sempre com supervisão do mesmo.

3– Os elementos da equipa multidisciplinar devem articular-se na formação dos alunos afetos à Unidade de Saúde.

4 – Os alunos devem sempre respeitar os direitos e deveres do utente, nomeadamente assegurar a confidencialidade dos dados clínicos, divulgar os dados de forma adequada nos trabalhos apresentados e respeitar a vontade do utente.

5 – Os alunos devem respeitar as normas vigentes na USF.

1,2 A lei 67/98 proíbe alguém de dar a sua palavra passe e o seu nome de utilizador a terceiros, mesmo que ambos os utilizadores tenham o mesmo domínio de utilização, uma vez que na alínea g) do nº 1 do artº 15º explicitamente se diz: "garantir que possa verificar-se a *posteriori*, ... quais os dados pessoais introduzidos, quando e por quem (controlo de introdução)". Todos os profissionais da UCSP, têm password's individuais e de acesso único/exclusivo.

Anexo 4 – Médicos Internos do Ano Comum (IAC´s): Boas Práticas

MÉDICOS INTERNOS ANO COMUM (IAC´S)

CRITÉRIOS DE BOAS PRÁTICAS

A - O Coordenador dos IAC´s informa o nome do Interno e o respetivo período de estágio.

B - No 1º dia, o coordenador responsável (ou quem faça essa função delegada) deve:

1 – Apresentar todos os profissionais da USF incluindo o seu tutor.

2– Dar a conhecer a USF e entregar documentos necessários

3- Facultar o Manual de Acolhimento, via email.

4- Preencher a ficha de contacto e entregar na secretaria.

C - Durante a 1ª Semana deve:

1 – Dar a conhecer as restantes unidades funcionais do Centro de Saúde de Alhandra.

2- Definir o horário do estágio de acordo com o Tutor e transmitir em reunião de equipa.

D - Pasta do IAC:

Existente na secretaria – Dossier do interno onde deve constar toda a documentação relativa ao estágio (fichas de contacto, consentimentos informados, Manual de Acolhimento, cronograma tipo, questionário de avaliação, ficha de avaliação, trabalho apresentado, etc.), que deve ser atualizada pelo Tutor.

E – Supervisão dos IAC's:1 – Registos clínicos²:

Todos os registos clínicos do IAC devem ser efetuados depois do seu tutor (ou substituto) ter aberto o programa informático, e o IAC deve introduzir entre parênteses a inicial do primeiro e último nome (Ex: A.M).

Todos os registos clínicos ou atos efetuados pelos alunos são validados pelo tutor ou seu substituto.

O tutor ou substituto deve encerrar ou bloquear o programa informático.

2– Atividade_Clínica: o IAC, após apresentação e consentimento oral do utente (registo no processo clínico), pode participar na atividade clínica, sempre com supervisão do tutor.

3– Cada equipa nuclear (médico e enfermeiro) deve articular-se na formação dos IAC's afetos a essa equipa.

4– Os IAC's devem sempre respeitar os direitos e deveres do utente, nomeadamente assegurar a confidencialidade dos dados clínicos, divulgar os dados de forma adequada nos trabalhos apresentados e respeitar a vontade do utente.

5– Os IAC's devem respeitar as normas vigentes na USF.

6 – Cada equipa nuclear (médico e enfermeiro) deve articular-se na formação dos IAC's afetos a essa equipa.

7– Os IAC's devem sempre respeitar os direitos e deveres do utente, nomeadamente assegurar a confidencialidade dos dados clínicos, divulgar os dados de forma adequada nos trabalhos apresentados e respeitar a vontade do utente.

8 – Os IAC's devem respeitar as normas vigentes na USF.

9 – Cada equipa nuclear (médico e enfermeiro) deve articular-se na formação dos IAC's afetos a essa equipa.

10– Cada equipa nuclear (médico e enfermeiro) deve articular-se na formação dos IAC's afetos a essa equipa.

11- Os IAC's devem sempre respeitar os direitos e deveres do utente, nomeadamente assegurar a confidencialidade dos dados clínicos, divulgar os dados de forma adequada nos trabalhos apresentados e respeitar a vontade do utente.

12-Os IAC's devem respeitar as normas vigentes na USF.

F – No Final do Estágio:

O IAC deve preencher de ficha de autoavaliação e de preferência apresentar um tema na reunião clínica (tema de revisão, caso clínico, etc.).

G – Questionário de Satisfação (IAC's) - o médico responsável pelo estágio, no fim do mesmo, deve:

1 – Entregar um questionário a todos os IAC's.

2 – Os resultados devem ser dados a conhecer em reunião de equipa até oito dias após o final do estágio.