



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

ars|lvt
LISBOA E VALE DO TEJO



USF VALFLORES

REGULAMENTO INTERNO



TRIÉNIO 2021-2023

Última revisão pelo Conselho Técnico: Julho 2022

SIGLAS

- ACES** – Agrupamentos de Centros de Saúde;
- ACSS** - Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.;
- ALERT** – Consulta a Tempo e Horas;
- ARSLVT, IP.** – Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, IP.;
- AT** – Assistente Técnico;
- BAS** – Benefícios Adicionais de Saúde;
- BI** – Bilhete de Identidade;
- CC** – Cartão de Cidadão;
- CPA** – Código do Procedimento Administrativo
- DGS** – Direção Geral de Saúde;
- DiOr** – Diagnóstico do desenvolvimento Organizacional nas Unidades de Saúde Familiar;
- GLINT** – Global Intelligent Technologies;
- MCDT'S** – Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica;
- MF** – Médico de Família;
- MGF** – Medicina Geral e Familiar;
- NIF** – Número de Identificação Fiscal;
- PNV** – Plano Nacional de Vacinação;
- RCV** – Registo Centralizado de Vacinas;
- RNCCI** – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados;
- RNU** – Registo Nacional de Utentes;
- SAC** – Serviço de Atendimento Complementar
- SAM** – Sistema de Apoio ao Médico;
- SAPA** – Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio;
- SAPE** – Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem;
- SGTD** – Sistema de Gestão do Transporte de Doentes;
- SINUS** – Sistemas de Informação para Unidades de Saúde;
- SNS** – Sistema Nacional de Saúde;
- TAC** – Tomografia Axial Computorizada;
- USF** – Unidade de Saúde Familiar.

ABREVIATURAS

Ass. – Assistente;

Enf. – Enfermeiro;

Ex. – Exemplo;

Dr.^a – Doutora;

Dr. – Doutor;

h – Horas;

nº - Número.

ÍNDICE

Introdução	5
Capítulo I: USF, Equipa, Área Geográfica e Utentes.....	6
1. Identificação da USF	6
2. Identificação dos Profissionais da Equipa	7
2.1. Médicos.....	7
2.2. Enfermeiros.....	8
2.3. Assistentes Técnicos	9
3. Área Geográfica de Influência	9
Capítulo II: Missão, Visão, Valores e Lema	10
1. Missão.....	10
2. Visão	10
3. Valores.....	10
4. Lema.....	10
Capítulo III: Estrutura Orgânica e seu Funcionamento	11
1. Estrutura Interna Geral	11
1.1. Conselho Geral	11
1.2. Coordenador da USF	12
1.3. Conselho Técnico.....	13
1.4. Instrumentos da USF.....	13
2. Organização Interna e Cooperação Interdisciplinar	14
2.1. Princípios Gerais da Organização	14
2.2. Equipas de Família	15
2.3. Gestão Participada e por Objetivos	15
2.4. Identificação dos Responsáveis por cada Área de Atuação	16
2.5. Tarefas e Responsabilidades dos Profissionais.....	18
2.5.1. Grupo Profissional Médico	19
2.5.2. Grupo Profissional de Enfermagem	20
2.5.3. Grupo Profissional de Assistentes Técnicos.....	20
2.5.4. Outros Profissionais.....	21
2.6. Informação e Comunicação Interna e Externa.....	21
2.6.1. Informação e Comunicação Interna.....	21
2.6.2. Informação e Comunicação Externa.....	23
2.7. Incompatibilidades Profissionais com o Compromisso Assistencial da USF	23
2.8. Regras de Articulação Interna	24
2.8.1. Horários e Regimes de Trabalho.....	24
2.8.2. Plano de Férias	24
2.8.3. Ausência por Formação Externa.....	24
2.8.4. Ausências Não Programadas	25
2.8.5. Greve	25
2.8.6. Mudança de Médico	27
2.8.7. Relacionamento com Delegados de Informação Médica	27
Capítulo IV: Compromisso Assistencial.....	28
1. Horário de Funcionamento da USF e Cobertura Assistencial	28
2. Definição da Oferta de Serviços.....	28
2.1. Carteira Básica de Serviços	28
2.1.1. Consulta de Saúde do Adulto e do Idoso.....	28
2.1.2. Consulta de Planeamento Familiar/ Rastreio Oncológico	29
2.1.3. Consulta de Saúde Materna.....	29
2.1.4. Consulta de Saúde Infantil e Juvenil	29

2.1.5. Consulta de Diabetes	30
2.1.6. Cuidados Curativos	30
2.1.7. Vacinação	30
2.2. Atendimento Telefónico	31
2.3. Horário Pós-Laboral	31
2.4. Carteira Adicional de Serviços	31
2.5. Alternativas Assistenciais	31
3. Marcação de Consultas, Acolhimento e Orientação dos Utentes	32
3.1. Marcação de Consultas	32
3.1.1. Consulta Programada	32
3.1.2. Consulta Aberta	33
3.1.3. Visitação Domiciliária	34
3.1.4. Consulta Não Presencial	34
3.2. Acolhimento e Orientação dos Utentes na USF	35
4. Continuidade e Integração dos Cuidados na USF e no Domicílio	36
4.1. Intersubstituição	36
5. Sistema de Renovação de Prescrições	37
5.1. Renovação de Receituário Crónico	37
5.2. Outros	38
5.3. Serviços Não Prestados	38
6. Comunicação com os Utentes	39
7. Prestação de Contas	40
Capítulo V: Formação e Compromisso para a Qualidade	41
1. Desenvolvimento Profissional Contínuo	41
1.1. Formação Interna	41
1.2. Formação Externa	41
2. Formação Pré e Pós Graduada	42
3. Investigação em Cuidados de Saúde Primários	43
4. Compromisso para a Qualidade	43
4.1. Monitorização da Qualidade	43
4.2. Carta de Qualidade	44
Capítulo VI: Disposições finais e transitórias	46
1. Inibições Decorrentes do Cumprimento do Compromisso Assistencial da USF	46
2. Dúvidas e Omissões	46
3. Produção de Efeitos e Atualização	47
ANEXO 1	48
ANEXO 2	65

Introdução

O Regulamento Interno reúne o consenso dos membros da USF Valflores no que se refere às normas de organização, de funcionamento e propósito assistencial da Unidade.

Foi elaborado com a contribuição de todos os grupos profissionais após discussão dos itens contemplados e aprovado em Conselho Geral.

Trata-se de um documento dinâmico, passível de alteração face ao crescente conhecimento das necessidades específicas da comunidade servida pela USF, bem como da adaptação dos profissionais, no sentido de mais bem servir a população em causa.

Tem por princípio o trabalho integrado, em que a complementaridade de funções entre os vários profissionais é considerada essencial para o sucesso do projeto.

A equipa da USF compromete-se a observar o disposto deste Regulamento.

Este Regulamento Interno foi revisto e aprovado em reunião de Conselho Geral no dia 12 de Julho de 2022.

Capítulo I: USF, Equipa, Área Geográfica e Utentes

1. Identificação da USF

Unidade de Saúde Familiar Valflores

ACES Loures-Odivelas

Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.

Rua Alto da Cruzinha - Bairro Terra dos Frades

2690-454 Santa Iria da Azóia

Telefone: 963898188/89

Correio eletrónico: usf.valflores@arslvt.min-saude.pt

Logotipo adotado:



Pretendeu-se homenagear o Palácio de Valflores, situado na vila de Santa Iria de Azoia, a meia encosta, frente às lezírias do Rio Tejo.

Este Palácio é um exemplo raro da arquitetura renascentista de influência italiana, mandado construir por Jorge de Barros, Feitor de D. João III, no século XVI (ano de 1537). Funcionou como habitação até ao século XIX (ano de 1870), altura em que foi adquirido pela família inglesa Reynolds. Começou a ser utilizado como armazém da exploração agrícola da quinta em que se integrava, pelo que se deu, assim, a sua degradação.

No século XX (ano de 1978) o Palácio e a quinta de Valflores são classificados como “imóvel de interesse público”, tendo sido adquirido pela Câmara Municipal de Loures em 2006. Apesar deste reconhecimento, não foi possível travar a sua degradação, encontrando-se o Palácio Valflores, hoje em dia, em ruínas.

O logotipo adotado para a USF é uma estilização do Palácio e a cor azul representa o rio Tejo.

2. Identificação dos Profissionais da Equipa

2.1. Médicos

	N.º Bilhete Identidade	N.º Cédula Profissional	Categoria Profissional	Local de Trabalho	Regime Contratual e de Trabalho
Ana Paula Parreira Mendes Gomes	13400024	55658	Assistente de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 40h semanais
Cheila Martins Clemente	13776924	60363	Assistente de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 40h semanais
Ines Prates Laranjinha Ventura Ervideira	12705120	49917	Assistente de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 40h semanais
Isabel Maria Leite Castro Gonçalves	3329641	24995	Assistente Graduado de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 42h semanais
Joana Cristina Santos Gerardo	11776339	44012	Assistente Graduado de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 40h semanais
Lúcia Sofia Gallego Alvarez de Oliveira Gaiteiro	12386908	48145	Assistente de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 40h semanais
Manuela dos Reis Carvalho	12824754	49833	Assistente de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 40h semanais
Marco André da Silva Alves	13008881	55659	Assistente de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 40h semanais
Sofia de Freitas Santos Neto	11623740	45781	Assistente de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 30h semanais
Susana Isabel Pinheiro Marques Martins	12382440	48209	Assistente de MGF	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 40h semanais

Nota: Dra. Isabel Gonçalves atualmente com redução de horário ao abrigo do Decreto-Lei n.º 266-D /2012 de 31 de dezembro, artigo 5º, n.º 2, alínea c.

2.2. Enfermeiros

	N.º Bilhete Identidade	N.º Cédula Profissional	Categoria Profissional	Local de Trabalho	Regime Contratual e de Trabalho
Alice Maria Valente Guerreiro Bispo	7334116	32795	Enfermeira	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Ana Cristina Mendonça Xavier	10053741	9151	Enfermeira Especialista	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Ana Cristina Silva Lourenço Pimentel	7705477	36063	Enfermeira	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Ana Isabel Elisário dos reis Dias Lebres	8390737	14251	Enfermeira Especialista	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Carla Rosário Pereira Leite Lopes	12504648	53880	Enfermeira Especialista	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Cátia Vanessa Palmeiro de Almeida	12197999	54410	Enfermeira	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Romana Maria Firmino Alves Roque	11708093	39780	Enfermeira	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Tânia Isabel Rodrigues Martins	13035575	65531	Enfermeira	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Tânia Margarida dos Santos Martins Gonçalves	12609633	57474	Enfermeira Especialista	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
A designar					

2.3. Assistentes Técnicos

	N.º Bilhete Identidade	Categoria Profissional	Local de Trabalho	Regime Contratual e de Trabalho
Carla Matilde Pereira de Oliveira Pinho Matos	9020212	Assistente Técnico	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Maria Natália Martins da Silva	7492271	Assistente Técnico	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Maria Vitória Bento Martins da Silva	5205756	Assistente Técnico	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Susana Maria Estriga dos Santos Branco	11003733	Assistente Técnico	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Célia Maria Rosa Augusta Simão	7387190	Assistente Técnico	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
Sandra Isabel Ribeiro Caçapo Tapadinhas	11326145	Assistente Técnico	ACES Loures-Odivelas USF Valflores	Contrato tempo indeterminado - 35h semanais
A designar				

3. Área Geográfica de Influência

A USF Valflores propõe-se a dar assistência médica aos utentes inscritos na USF, residentes na União das Freguesias de Santa Iria de Azoia, São João da Talha e Bobadela, disponibilizando todos os serviços da sua carteira básica.

Para os utentes inscritos na USF não residentes nesta União das Freguesias a atividade domiciliária será delegada na unidade de saúde mais próxima da sua residência, conforme estabelecido na lei (DL 28/2008 artigo 5.º de 22 de fevereiro).

Capítulo II: Missão, Visão, Valores e Lema

A USF Valflores tem por missão prestar cuidados de saúde com eficiência, rigor e qualidade, de forma cordial e atenta, à população inscrita.

O principal objetivo da USF é melhorar o nível de saúde da população inscrita através da prestação de cuidados de saúde personalizados, atendendo sempre ao contexto biopsicossocial e cultural em que o indivíduo e a família se inserem. Fazem também parte dos objetivos da USF a promoção da saúde e a prevenção da doença. Assim, a USF Valflores desenvolve as suas ações atendendo aos diferentes níveis de prevenção.

Estes são efetuados com base no trabalho multidisciplinar e na articulação com os recursos da comunidade, com o objetivo de obter ganhos em saúde, continuidade dos cuidados prestados e simultaneamente valorizar as vertentes da acessibilidade, da relação custo – benefício/ produtividade, qualidade técnico-científica, eficácia, eficiência e satisfação.

1. Missão

Garantir a prestação de cuidados de saúde personalizados à população, adotando os princípios recomendados de boas práticas, envolvendo o indivíduo, a família e a comunidade.

2. Visão

Ser uma equipa multiprofissional que presta cuidados de saúde diferenciados visando a eficácia, a eficiência e a qualidade dos mesmos.

3. Valores

Valores Profissionais: Qualidade, Humanização, Ética, Atualização, Dinamização, Respeito, Cooperação, Tolerância, Honestidade, Motivação;

Valores Institucionais: Equidade, Acessibilidade, Eficiência, Respeito, Segurança, Autonomia, Articulação, Organização, Avaliação, Transparência.

4. Lema

A USF Valflores tem como lema: “*A sua saúde em primeiro lugar*”.

Capítulo III: Estrutura Orgânica e seu Funcionamento

1. Estrutura Interna Geral

1.1. Conselho Geral

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

São competências do Conselho Geral (Decreto-Lei n.º 73/2017 de 21 de junho, art.º 13º):

- ✓ Aprovar o Regulamento Interno, a Carta da Qualidade, o Plano de Ação, o Relatório de Atividades e o regulamento de distribuição dos incentivos institucionais;
- ✓ Aprovar a proposta da carta de compromisso;
- ✓ Zelar pelo cumprimento do Regulamento Interno, da Carta de Qualidade e do Plano de Ação;
- ✓ Propor a designação de novo coordenador a qual está dependente de homologação do diretor executivo do ACES;
- ✓ Aprovar a substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional;
- ✓ Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afectos e disponibilizados à USF;
- ✓ Aprovar a substituição temporária de qualquer elemento da equipa em caso de ausência por motivo de exercício de funções em outro serviço ou organismo devidamente autorizado;
- ✓ Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afectos e disponibilizados à USF;
- ✓ Deliberar sobre a extinção da USF.

As deliberações relativas a estas competências são tomadas por maioria de dois terços.

O Conselho Geral pronuncia-se ainda nas seguintes situações:

- ✓ Sempre que seja necessário substituir algum elemento da equipa devido a ausência superior a duas semanas;
- ✓ Quando estiver em causa o alargamento da cobertura assistencial;
- ✓ Quando estiver em causa outra questão relevante para o normal funcionamento da USF.

O Conselho Geral reúne pelo menos de quatro em quatro meses, mediante convocatória do Coordenador da USF ou a pedido de metade dos seus elementos.

Nas decisões tomadas por votação todos os elementos do conselho geral têm paridade de voto.

As convocatórias das reuniões do Conselho Geral devem mencionar a respetiva ordem dos trabalhos e serão emitidas com uma antecedência mínima de 48h.

Deve estar afixado o horário da realização destas reuniões, sendo que nesse período só serão atendidos os utentes em situações clínicas de urgência.

As deliberações que envolvam a apreciação de comportamentos ou das qualidades de qualquer profissional são tomadas por escrutínio secreto.

1.2. Coordenador da USF

A Equipa constituinte da USF Valflores reelegeu para sua coordenadora, em reunião de Conselho Geral no dia 15 de dezembro de 2020, a Dr.^a Lúcia Gaiteiro.

São competências do Coordenador (Decreto-Lei n.º 73/2017 de 21 de junho, art.º 12º):

- ✓ Coordenar as atividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do plano de ação e os princípios orientadores da atividade da USF;
- ✓ Gerir os processos e determinar os atos necessários ao seu desenvolvimento;
- ✓ Presidir ao Conselho Geral da USF;
- ✓ Assegurar a representação externa da USF;
- ✓ 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;
- ✓ Autorizar comissões gratuitas de serviço no país.

O coordenador detém as competências para, no âmbito da USF, confirmar e validar os documentos que sejam exigidos por força de lei ou regulamento.

O coordenador da equipa exerce, 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.

Com exceção das funções de coordenação da equipa e da presidência do Conselho Geral, o coordenador pode delegar, com faculdade de subdelegação, as suas competências noutro ou noutros elementos da equipa.

Em caso de impossibilidade permanente ou por um período igual ou superior a 120 dias seguidos do coordenador da USF o conselho geral reunirá sob presidência do médico do conselho técnico tendo em vista desencadear o processo de escolha de novo coordenador. O Coordenador é nomeado e exonerado, em Conselho Geral, por decisão da maioria de dois terços de todos os profissionais da USF, sendo nomeado pelo período de 3 anos, findo o qual haverá nova eleição.

O Coordenador dispõe de até 3h semanais para a gestão da USF.

Na impossibilidade do exercício das suas funções a Coordenadora transfere as suas competências para o médico do Conselho Técnico.

1.3. Conselho Técnico

O Conselho Técnico é constituído por um médico, um enfermeiro e um assistente técnico, preferencialmente detentores de qualificação profissional mais elevada e de maior experiência profissional nos cuidados de saúde primários, escolhidos pelos elementos de cada grupo profissional.

Foram eleitas para este triénio a Dr.^a Manuela Carvalho, a Enf.^a Ana Xavier e a AT Carla Matos.

São competências do Conselho Técnico (Decreto-Lei n.º 73/2017 de 21 de junho, art.º 14º):

- ✓ Orientação necessária à observância das normas técnicas emitidas pelas entidades competentes;
- ✓ Promoção de procedimentos que garantam a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde tendo por referência a Carta de Qualidade;
- ✓ Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;
- ✓ Elaborar e manter atualizado o Manual de Boas Práticas;
- ✓ Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação;
- ✓ Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura organizacional de formação, qualidade, humanização, espírito crítico e rigor científico.

O Conselho Técnico reúne pelo menos uma vez por mês ou a pedido de um dos seus elementos.

1.4. Instrumentos da USF

São instrumentos da USF Valflores:

- ✓ Regulamento Interno;
- ✓ Plano de Ação;
- ✓ Carta de Qualidade;
- ✓ Manual de Articulação com o ACES;
- ✓ Carta de Compromisso;
- ✓ Livro de Ocorrências.

Este último destina-se ao registo dos problemas identificados no desenvolvimento das atividades e na relação com os cidadãos e entre os profissionais, sendo que o seu conteúdo deverá fazer sempre parte da agenda de trabalhos do Conselho Geral.

2. Organização Interna e Cooperação Interdisciplinar

A USF Valflores centra a sua atuação numa assistência continuada e personalizada aos seus utentes, tendo sempre como objetivo final a prestação de cuidados preventivos e curativos.

Tem como base o potenciar ao máximo o trabalho de cada grupo profissional, respeitando, no entanto, as especificidades de cada um individualmente.

2.1. Princípios Gerais da Organização

- ✓ Os princípios da organização da USF Valflores centram-se no cidadão;
- ✓ A cada cidadão inscrito é atribuído uma equipa de família (médico, enfermeiro e secretário clínico), sempre que possível de acordo com a sua vontade;
- ✓ Todos os contatos dos cidadãos com a USF Valflores, com exceção do correio eletrónico, são estabelecidos através do secretariado clínico;
- ✓ Sempre que possível, todos os cuidados a prestar são agendados para um dia e uma hora;
- ✓ Sempre que possível os cuidados a prestar são realizados pelo respetivo médico ou enfermeiro de família;
- ✓ Os horários de funcionamento da USF Valflores, os horários dos médicos e dos enfermeiros, as formas de contato e os períodos de ausência dos profissionais deverão ser publicitados;
- ✓ Cada profissional assume a responsabilidade de conhecer as regras de funcionamento da USF Valflores, de forma a estar habilitado a informar convenientemente os cidadãos;

- ✓ Cada profissional tem o dever de identificar e registar, no livro de ocorrências, os problemas organizativos e funcionais que identifique ou sejam identificados pelos cidadãos e deles tenha conhecimento de forma direta ou indireta;
- ✓ Todos os profissionais reconhecem o direito de serem questionados sobre a sua atuação sempre que seja considerado que determinado procedimento não é correto;
- ✓ Os interesses particulares dos profissionais não devem sobrepor-se aos princípios gerais da USF.

2.2. Equipas de Família

Para este triénio serão constituídas as seguintes equipas:

Médico	Enfermeiro	Assistente Técnico
Ana Gomes	Ana Cristina Pimentel	Carla Matos
Cheila Clemente	Alice Bispo	Natália Silva
Inês Ventura	Ana Cristina Xavier	Natália Silva
Isabel Gonçalves	Tânia Gonçalves	Susana Branco
Joana Gerardo	Carla Lopes	Célia Simão
Manuela Carvalho	Ana Lebres	Vitória Silva
Marco Alves	Cátia Almeida	Carla Matos
Lúcia Gaitero	Romana Roque	Susana Branco
Sofia Neto	Romana Roque	Célia Simão
Susana Marques	Tânia Martins	Sandra Tapadinhas

2.3. Gestão Participada e por Objetivos

A USF Valflores tem um modelo de gestão participada e por objetivos, identificados, temporizados e quantificados em sede do Plano de Ação.

O Plano de Ação é elaborado e contratualizado anualmente e aprovado em Conselho Geral.

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

2.4. Identificação dos Responsáveis por cada Área de Atuação

Foram nomeados responsáveis para as diferentes áreas de atuação no sentido de melhorar a rentabilização do trabalho e a responsabilização de todos os elementos da equipa.

Estes comprometem-se a apresentar em Conselho Geral, quadrimestralmente, os resultados da monitorização das metas contratualizadas.

Articulam-se com a Coordenadora e o Conselho Técnico para introdução de alterações que se venham a revelar necessárias.

Em cada uma das áreas de atuação deve ser identificada a necessidade de saúde individual e familiar do utente, face à qual se pretende uma intervenção personalizada e adaptada à realidade do mesmo.

Os profissionais responsáveis por cada área de atuação comprometem-se a:

- ✓ Reunir quadrimestralmente com a equipa da sua área de atuação;
- ✓ Elaborar e rever anualmente os respetivos manuais de procedimentos e divulgar ao Conselho Técnico;
- ✓ Monitorizar os indicadores respetivos e partilhá-los com a equipa multiprofissional;
- ✓ 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;
- ✓ Na área de atuação “Núcleo de Promoção da Qualidade” para além do descrito anteriormente, é avaliado o grau de satisfação dos utentes e dos profissionais e as necessidades formativas;
- ✓ Na área de atuação “Comunicação com o Utente” são difundidas, organizadamente, as comunicações e informações escritas, telefónicas e eletrónicas.

Os responsáveis pelos processos podem ser substituídos a seu pedido ou pelo coordenador, após aprovação em conselho geral, por incumprimento reiterado das suas obrigações.

Núcleo/Área Estratégica	Responsáveis	Tarefas
Visitação Domiciliária	Dr.ª Lúcia Gaiterio	<p>Reunir quadrimestralmente. Rever anualmente o respetivo manual de procedimentos e divulgar ao conselho técnico. 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. Ler e partilhar com a equipa as normas da DGS e outras. Monitorizar os indicadores trimestralmente e partilhar com a equipa.</p>
	Enf.ª Tânia Martins	
	AT Carla Matos	
Saúde Infantil e Juvenil	Dr.ª Inês Ventura	
	Enf.ª Carla Lopes	
	AT Natália Silva	
Saúde Materna	Dr.ª Susana Marques	
	Enf.ª Tânia Gonçalves	
	AT Vitória Silva	
Planeamento Familiar	Dr.ª Cheila Clemente	
	Enf.ª Cátia Gonçalves	
	AT Natália Silva	
Saúde de Adultos e do Idoso	Dr.ª Joana Gerardo	
	Enf.ª Romana Roque	
	AT Célia Simão	
Hipertensão Arterial	Dr.ª Sofia Neto	
	Enf.ª Cristina Pimentel	
	AT Célia Simão	
Diabetes	Dr.ª Ana Gomes	
	Enf.ª Alice Bispo	
	AT Célia Simão	
Vacinação	Dr.ª Lúcia Gaiterio	
	Enf.ª Alice Bispo	
	AT Sandra Tapadinhas	
Cuidados Curativos	Dr.ª Isabel Gonçalves	
	Enf.ª Tânia Martins	
	AT Sandra Tapadinhas	
Rastreio Oncológico	Dr.ª Isabel Gonçalves	
	Enf.ª Tânia Gonçalves	
	AT Carla Matos	
Comunicação	Dr.ª Lúcia Gaiterio	Difundir organizadamente as comunicações e informação escrita, telefónica e eletrónica.
	Enf.ª Cátia Gonçalves	
	AT Sandra Tapadinhas	
Controlo de Infeção	Dr.ª Inês Ventura	Implementar com a equipa, normas e procedimentos.
	Enf.ª Ana Xavier	
	AT Susana Branco	

Núcleo/Área Estratégica	Responsáveis	Tarefas
Aprovisionamento e farmácia	Dr. Ana Gomes	Gestão de recursos.
	Enf.ª Romana Roque	
	AT Susana Branco	
Transportes	Dr. Marco Alves	Coordenar os pedidos de transporte de utentes não urgentes da USF.
	Enf.ª Carla Lopes	
	AT Susana Branco	
Núcleo de Promoção da Qualidade	Dr.ª Manuela Carvalho	Elaborar os manuais de procedimentos respetivos. Avaliar a satisfação dos utentes e dos profissionais da USF. Avaliar as necessidades formativas dos profissionais e sua implementação.
	Enf.ª Ana Xavier	
	AT Carla Matos	
Núcleo de Formação/ Investigação	Dr.ª Manuela Carvalho	Ler e partilhar com a equipa multiprofissional as normas da DGS, ACSS, ARSLVT, ACES e outras.
	Enf.ª Ana Xavier	
	AT Carla Matos	
Articulação Externa e Interface com a Comunidade	Dr.ª Lúcia Gaitheiro	Atualizar o manual de articulação com o ACES. Articular com outras unidades prestadoras de saúde, comunitárias, autarquia e outras.
	Enf.ª Tânia Martins	
	AT Carla Matos	
Gestão de Tecnologias de Informação e Comunicação	Dr. Marco Alves	Organizar e gerir toda a informação da USF. Notificar avarias.
	Enf.ª tânia Martins	
	AT Susana Branco	
Gestão de Sugestões, Elogios e Reclamações	Dr.ª Lúcia Gaitheiro	Organizar, gerir e pronunciar-se sobre todas as sugestões, elogios e reclamações recebidas na USF.
	Enf.ª Ana Lebres	
	AT Susana Branco	
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)	Dr.ª Susana Marques	Coordenar a referenciação de todos os utentes à rede.
	Enf.ª Alice Bispo	
	AT Sandra Tapadinhas	

2.5. Tarefas e Responsabilidades dos Profissionais

Todos os profissionais são responsáveis por:

- ✓ Garantir respeitabilidade e amabilidade com os cidadãos e com os outros profissionais;

- ✓ Garantir a identificação dos problemas dos cidadãos, assumindo a sua orientação para a resolução dos mesmos, tendo em conta os princípios recomendados de Boas Práticas;
- ✓ Garantir a manutenção do Saber e do Saber Fazer adequado a cada situação em determinado momento.

2.5.1. Grupo Profissional Médico

A este grupo profissional são atribuídas as seguintes competências:

- ✓ Gestão da lista de utentes tendo como referência os indicadores contratualizados e os objetivos do Plano de Ação;
- ✓ Planificação das atividades médicas de acordo com a individualidade de cada lista e a variabilidade da procura;
- ✓ Monitorização dos indicadores contratualizados;
- ✓ Recolha de dados para a elaboração do Relatório de Atividades;
- ✓ Registo dos dados obtidos em cada consulta conforme definido nos protocolos de atuação dos diversos Programas de Saúde;
- ✓ Integrar grupos de trabalho dentro da USF, como parte integrante da partilha de responsabilidades, tendo como objetivo a elaboração e revisão de protocolos de atuação internos, bem como de articulação com outras entidades prestadoras de cuidados de Saúde;
- ✓ Orientação de Internos da Formação Específica em Medicina Geral e Familiar bem como Internos do Ano Comum;
- ✓ Orientação na formação pré-graduada de alunos do Curso de Medicina;
- ✓ Participação nas atividades previstas no Programa de Formação Contínua da USF;
- ✓ Participação em trabalhos de Investigação em Medicina Geral e Familiar;
- ✓ Articulação com as instituições comunitárias locais;
- ✓ Articulação com os demais grupos profissionais da USF;
- ✓ Articulação com outros grupos dos Hospitais de Referência, serviços do ACES e Instituições de Apoio Social;
- ✓ Colaboração na Intersubstituição de outros elementos da USF conforme previsto no Regulamento.

A equipa Médica disponibiliza as seguintes consultas:

- ✓ Consulta de Saúde de Adultos e do Idoso;
- ✓ Consulta de Saúde Infantil e Juvenil;
- ✓ Consulta de Saúde Materna;

- ✓ Consulta de Planeamento Familiar;
- ✓ Consulta de Rastreio Oncológico;
- ✓ Consulta de Diabetes;
- ✓ Visitação domiciliária.

2.5.2. Grupo Profissional de Enfermagem

A este grupo profissional são atribuídas as seguintes competências:

- ✓ Participação nas atividades previstas no Programa de Formação Contínua da USF;
- ✓ Participação em trabalhos de Investigação em Enfermagem;
- ✓ Articulação com as instituições comunitárias locais;
- ✓ Articulação com os demais grupos profissionais da USF;
- ✓ Articulação com outros grupos dos Hospitais de Referência, serviços do ACES e Instituição de Apoio Social;
- ✓ Colaboração na Intersubstituição de outros elementos da USF conforme previsto no Regulamento;
- ✓ Orientação de alunos de Enfermagem em Formação Graduada e Pós-Graduada;
- ✓ Manutenção dos gabinetes de atendimento;
- ✓ Gestão do Stock de material de consumo clínico, farmácia e vacinas.

A equipa de Enfermagem disponibiliza os seguintes serviços:

- ✓ Cuidados Curativos;
- ✓ Vacinação;
- ✓ Consulta de Saúde Materna;
- ✓ Consulta de Planeamento Familiar;
- ✓ Consulta de Saúde Infantil e Juvenil;
- ✓ Consulta de Diabetes;
- ✓ Visitação Domiciliária;

2.5.3. Grupo Profissional de Assistentes Técnicos

A este grupo profissional são atribuídas as seguintes competências:

- ✓ Atendimento administrativo presencial e telefónico aos utentes da USF;
- ✓ Serviço administrativo de retaguarda de expediente geral e arquivo;
- ✓ Articulação com os profissionais Médicos e de Enfermagem;
- ✓ Colaboração na gestão da USF, nomeadamente na colheita e tratamento de dados estatísticos;
- ✓ Manutenção do património e do stock de material administrativo e de uso corrente;

- ✓ Supervisão dos assistentes operacionais e dos seguranças;
- ✓ Controlo das taxas moderadoras;
- ✓ Integração de ações de promoção de saúde de iniciativa da USF ou da comunidade;
- ✓ Articulação com as instituições comunitárias locais;
- ✓ Articulação com outros grupos dos Hospitais de Referência, serviços do ACES e Instituições de Apoio Social;
- ✓ Colaboração na Intersubstituição de outros elementos da USF conforme previsto no Regulamento;
- ✓ Participação nas atividades previstas no Programa de Formação Contínua da USF.

2.5.4. Outros Profissionais

A equipa multiprofissional da USF articula com outros profissionais que prestem apoio à Unidade:

- ✓ Núcleo de Apoio às Crianças e Jovens em Risco;
- ✓ Equipa de Cuidados Continuados Integrados;
- ✓ Unidade de Saúde Pública;
- ✓ Unidade de Cuidados na Comunidade;
- ✓ Unidade de Apoio à Gestão;
- ✓ Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados.

2.6. Informação e Comunicação Interna e Externa

A eficácia e a eficiência da USF dependem da coesão e do trabalho de equipa dos seus profissionais, sendo que para a sua rentabilização e consolidação é fundamental uma comunicação eficaz entre os seus elementos.

2.6.1. Informação e Comunicação Interna

A USF Valflores dispõe de recursos físicos e eletrónicos que permitem a articulação entre profissionais e a organização de informação, nomeadamente gaveta de arquivo para o correio interno localizada no balcão administrativo, e-mail institucional da unidade e nominal para todos os grupos profissionais, caixa de mensagens do sistema de apoio à consulta – SClinico, Microsoft Teams e uso de pasta partilhada em SharePoint.

As regras de utilização e responsabilidades associadas ao uso dos diversos meios de comunicação interna e arquivo são definidas no manual de procedimentos.

Reuniões (3ª feira das 14h às 16h)

- ✓ Reunião do Conselho Geral – quadrimestral;
- ✓ Reunião de Equipa – semanal;
- ✓ Reunião de Grupo Funcional – mensal e sempre que seja pertinente;
- ✓ Reunião do Conselho Técnico - mensal;
- ✓ Reunião do Coordenador da USF com os vários elementos da equipa - sempre que seja pertinente;
- ✓ Reunião formativa - mensal.

Nestas reuniões há, à exceção das reuniões formativas, uma ordem de trabalhos. A divulgação da ordem de trabalhos das reuniões deve ser divulgada até 48h antes da data de realização da mesma.

São elaboradas as respetivas atas, as quais são arquivadas, com acessibilidade a todos os profissionais.

Os elementos de cada equipa reúnem, sempre que necessário, face a certos procedimentos e estratégias de atuação, nomeadamente em relação à gestão das listas (atividades preventivas e acompanhamento de doentes crónicos).

Aspetos Gerais

- ✓ Todos os profissionais da USF são informados pelo Coordenador da equipa, em Conselho Geral, sobre a documentação relevante relacionada com a USF;
- ✓ Todas as Circulares Normativas e Informativas emanadas pela DGS devem ser arquivadas em local próprio;
- ✓ Todos os diplomas legais relativos à USF, ao SNS e ainda ao Funcionalismo Público devem ser arquivados em local próprio;
- ✓ Todas as situações que obstem ao bom funcionamento da USF devem ser registadas no livro de ocorrências;
- ✓ Todas as ocorrências, documentação, ações de formação, circulares normativas e informativas da DGS e outras informações consideradas relevantes, devem ser divulgadas nas reuniões semanais a realizar na USF.

Sistema Informático

- ✓ **RNU:** para registo e inscrição de utentes;
- ✓ **SINUS:** para marcações, registo de contactos/ atendimentos administrativos, listagem de utentes inscritos e gestão de dados de vacinação;
- ✓ **SCLINICO:** para registo da atividade Clínica Médica e de Enfermagem;

- ✓ **ALERT:** para pedido de agendamento de consultas hospitalares (Consulta a Tempo e Horas);
- ✓ **RNCCI:** para registo nacional de utentes que necessitem de cuidados continuados integrados;
- ✓ **E-VACINAS:** para registo centralizado de vacinas;
- ✓ **ARSLVT EXPRESS:** lançamento diário de taxas moderadoras, taxas sanitárias e MCDT's;
- ✓ **REEMBOLSOS:** reembolsos referentes a ostomizados e lanifícios;
- ✓ **BAS:** reembolsos referentes a complemento solidário do idoso;
- ✓ **SGTD:** validação de pedidos de transporte de doentes;
- ✓ **GLINT:** gestão de farmácia, vacinas e material de consumo clínico;

Outros Meios de Comunicação Interna

- ✓ Placard informativo para informações gerais aos profissionais da USF, localizado no Secretariado Clínico;
- ✓ Contacto telefónico;
- ✓ Correio eletrónico de serviço;
- ✓ Suporte de papel.

2.6.2. Informação e Comunicação Externa

- ✓ Informação em suporte de papel, que será assinada e datada pela Coordenadora e arquivada em local próprio;
- ✓ Através de reuniões periódicas dos interlocutores de cada equipa profissional com os respetivos representantes da Direção do ACES;
- ✓ Correio eletrónico de serviço;
- ✓ Intranet.

2.7. Incompatibilidades Profissionais com o Compromisso Assistencial da USF

No Decreto-Lei n.º 73/2017 de 21 de junho, art.º 21.º, estão previstas várias incompatibilidades profissionais que têm de ser cumpridas. Além destas, os profissionais da USF Valflores só podem efetuar trabalho noutras instituições desde que não ponham em causa o compromisso assistencial da mesma.

2.8. Regras de Articulação Interna

2.8.1. Horários e Regimes de Trabalho

Os regimes de trabalho dos diferentes grupos profissionais são os possíveis pela legislação em vigor. Os horários são efetuados de acordo com os regimes de trabalho de cada um dos profissionais.

A elaboração dos horários de cada grupo profissional é da competência do Interlocutor desse grupo e da Coordenadora da USF (no caso dos médicos), de acordo com a legislação em vigor, sendo sujeitos a aprovação pelo Conselho Geral e pela Direção do ACES.

2.8.2. Plano de Férias

Só poderão estar ausentes simultaneamente em férias até um terço dos elementos de cada grupo profissional.

São consideradas exceções se o período de ausência em simultâneo for inferior ou igual a dois dias úteis e se a Coordenação assim o permitir.

Cada elemento da equipa deverá apresentar uma proposta individual do plano de férias até 31 de março do ano a que se refere o mesmo.

As propostas relativas aos grupos profissionais Médicos e Assistentes Técnicos são entregues à Coordenadora da USF.

As propostas relativas ao grupo profissional de Enfermagem são entregues ao Interlocutor de Enfermagem.

A Coordenadora da USF e o Interlocutor de Enfermagem deverão identificar sobreposições que colidam com a regra enunciada, propondo alterações pertinentes.

Caso se chegue a acordo, o plano de férias será formalmente colocado à apreciação da Diretora Executiva e da Enfermeira Diretora do ACES.

O mapa de férias só poderá ser alterado por acordo entre o elemento interessado e a Coordenadora da USF ou a Interlocutora de Enfermagem mediante aprovação do mesmo.

Se necessário, os períodos mais pretendidos serão distribuídos de forma rotativa ou sorteados, de modo a beneficiar alternadamente cada interessado.

2.8.3. Ausência por Formação Externa

O agendamento das ações formativas que possam interessar aos profissionais da USF deverá ser realizado com pelo menos 20 dias úteis de antecedência.

Nestas ausências programadas os profissionais deverão ter o cuidado de bloquear/reprogramar a sua agenda de marcação de consultas, evitando assim que os utentes necessitem de recorrer à unidade nesses períodos.

Os eventos científicos classificados pelo grupo profissional como mais importantes para a melhoria da qualidade da prática clínica terão prioridade de agendamento e de participação desses profissionais em relação aos restantes.

2.8.4. Ausências Não Programadas

Consideraram-se ausências não programadas as ausências por atestados médicos e motivos inimputáveis ao profissional.

Na ausência de mais de metade de um determinado grupo profissional, a USF assegurará serviços mínimos de funcionamento:

- ✓ Realização de teste do pezinho ao 6º dia de vida
- ✓ Situações agudas inadiáveis
- ✓ Renovação de prescrição crónica considerada imprescindível
- ✓ Anticoncepção de emergência
- ✓ Encaminhamento para interrupção voluntária de gravidez
- ✓ Tratamentos de enfermagem inadiáveis
- ✓ Vacinação inadiável
- ✓ Validação de documentos e atendimento administrativo;

2.8.5. Greve

Em caso de greve em que se verifique a ausência da totalidade dos elementos de um grupo profissional só serão realizados os seguintes serviços:

Greve de Assistentes Técnicos

- ✓ Os Médicos e Enfermeiros poderão assegurar o encaminhamento de situações consideradas urgentes/ emergentes, assim como atividades não assistenciais.

Greve de Enfermeiros

- ✓ Os Assistentes Técnicos poderão cumprir as suas funções habituais;
- ✓ Os Médicos poderão cumprir as suas funções habituais, exceto as consultas de Saúde Infantil, Saúde Materna e Planeamento Familiar e o encaminhamento para atos de Enfermagem.

Greve de Médicos

- ✓ Os Assistentes Técnicos e os Enfermeiros poderão cumprir as suas funções habituais, exceto os relacionados com atos médicos. Poderão assegurar o encaminhamento de situações consideradas urgentes/ emergentes.

Em caso de greve em que se verifique a ausência parcial dos elementos de um grupo profissional só serão realizados serviços mínimos desse grupo; os restantes grupos manterão as suas funções.

2.8.6. Mudança de Médico

No caso de incompatibilidade médico/ enfermeiro/ utente está prevista a possibilidade de mudança de médico/ enfermeiro, que poderá ser solicitada por qualquer dos elementos, por escrito, em impresso próprio, com a devida justificação.

Caso o pedido seja feito pelo utente, este será analisado pelo médico/ enfermeira de família e pelo médico/ enfermeiro pretendido e posteriormente validado pela Coordenadora da USF.

Caso o pedido seja feito pelo médico/ enfermeiro a Coordenadora da USF tomará conhecimento e encaminhará para o Gabinete do Cidadão.

2.8.7. Relacionamento com Delegados de Informação Médica

As regras de relacionamento com os Delegados de Informação Médica e da Indústria Farmacêutica são as atualmente existentes no Despacho n.º 8213-B/2013, podendo ser alteradas de acordo com a funcionalidade da USF Valflores.

Capítulo IV: Compromisso Assistencial

1. Horário de Funcionamento da USF e Cobertura Assistencial

O horário de funcionamento da USF Valflores é das 8h às 20h, nos dias úteis, sendo coincidente com o horário assistencial ou de atendimento aos utentes.

Após este período os utentes serão referenciados para os serviços de assistência alternativos.

2. Definição da Oferta de Serviços

2.1. Carteira Básica de Serviços

A equipa multiprofissional da USF compromete-se a cumprir regras de funcionamento interno que asseguram a prestação de cuidados de saúde de forma personalizada à população inscrita na USF, garantindo-lhes a acessibilidade, a continuidade e a globalidade dos mesmos.

A USF Valflores disponibiliza uma carteira básica de serviços (Anexo I da Portaria n.º 1368/2007, de 18 de outubro), à qual os utentes inscritos na mesma poderão aceder, através das seguintes consultas:

2.1.1. Consulta de Saúde do Adulto e do Idoso

Consulta destinada à vigilância de saúde do adulto e do idoso.

Iniciativa: utente ou profissional de saúde;

População: utentes inscritos na USF;

Urgência: não;

Objetivo: vigilância, tratamento ou encaminhamento;

Local: gabinete médico e/ou de enfermagem;

Modo de marcação: presencial, e-agenda, e-mail ou por telefone;

Execução: médico e/ou enfermeiro;

Tempo previsto: 20 minutos.

(Ver Fluxograma 3 – Anexo 1 - Consulta de Saúde do Adulto e do Idoso)

2.1.2. Consulta de Planeamento Familiar/ Rastreio Oncológico

Consulta destinada à vigilância das mulheres com idades compreendidas entre os 15-69 anos, de acordo com as normas da DGS.

Iniciativa: utente ou profissional de saúde;

População: utentes inscritos na USF;

Urgência: não;

Objetivo: vigilância, contraceção, tratamento, encaminhamento ou rastreio;

Local: gabinete médico e/ou de enfermagem;

Modo de marcação: presencial, e-agenda, e-mail ou por telefone;

Execução: médico e/ou enfermeiro;

Tempo previsto: 30 minutos.

(Ver Fluxograma 4 – Anexo 1 – Planeamento Familiar)

2.1.3. Consulta de Saúde Materna

Consulta prestada à mulher grávida e/ou puérpera, de acordo com as normas da DGS.

Iniciativa: utente ou profissional de saúde;

População: utentes inscritos na USF;

Urgência: não;

Objetivo: vigilância, tratamento ou encaminhamento;

Local: gabinete médico e/ou de enfermagem;

Modo de marcação: presencial, e-agenda, e-mail ou por telefone;

Execução: médico e/ou enfermeiro;

Tempo previsto: 30 minutos.

(Ver Fluxograma 5 – Anexo 1 – Saúde Materna)

(Ver Fluxograma 6 – Anexo 1 – Revisão do Puerpério)

Situações apresentadas pela utente, que impliquem observação no próprio dia ou a curto prazo, serão apreciadas no âmbito da consulta aberta/ consulta de iniciativa do profissional de saúde.

2.1.4. Consulta de Saúde Infantil e Juvenil

Consulta destinada à vigilância das crianças e jovens com idades compreendidas entre os 0-18 anos, de acordo com as normas da DGS.

Iniciativa: utente ou profissional de saúde;

População: utentes inscritos na USF;

Urgência: não;

Objetivo: vigilância, tratamento ou encaminhamento;

Local: gabinete médico e/ou de enfermagem;

Modo de marcação: presencial, e-agenda, e-mail ou por telefone;

Execução: médico e/ou enfermeiro;

Tempo previsto: 30 minutos.

(Ver *Fluxograma 7 – Anexo 1 - Consulta de Vigilância de Saúde Infantil e Juvenil*)

2.1.5. Consulta de Diabetes

Consulta destinada à vigilância do utente com diabetes, de acordo com as normas da DGS.

Iniciativa: utente ou profissional de saúde;

População: utentes inscritos na USF;

Urgência: não;

Objetivo: vigilância, tratamento ou encaminhamento;

Local: gabinete médico e/ou de enfermagem;

Modo de marcação: presencial, e-mail ou por telefone;

Execução: médico e/ou enfermeiro;

Tempo previsto: 30 minutos.

(Ver *Fluxograma 8 - Anexo 1 – Consulta de Vigilância de Diabetes*)

2.1.6. Cuidados Curativos

Prestação de cuidados de Enfermagem de âmbito curativo a todos os utentes.

Iniciativa: utente ou profissional de saúde;

População: utentes inscritos na USF;

Objetivo: observação, tratamento e/ou encaminhamento;

Local: sala de tratamentos e domicílio;

Modo de marcação: presencial, e-mail ou telefónico;

Execução: enfermeiro;

Tempo previsto: 20 minutos.

(Ver *Fluxograma 9 – Anexo 1 – Cuidados Curativos*)

2.1.7. Vacinação

Administração de vacinas previstas no PNV e extra PNV a todos os utentes.

Iniciativa: utente, profissional de saúde ou assistente técnico;

População: utentes inscritos na USF;

Objetivo: administração de vacinas para cumprimento do PNV;

Local: sala de vacinação;

Modo de marcação: presencial, e-mail ou telefónico;

Execução: enfermeiro;

Tempo previsto: 15 minutos.

(Ver *Fluxograma 10 – Anexo 1 - Vacinação*)

2.2. Atendimento Telefónico

Encontram-se divulgados os contactos telefónicos da USF. Pode ser contactado o Secretariado Clínico todos os dias úteis e durante o horário de funcionamento da USF, desde que exista um número suficiente de Assistentes Técnicos que o permita assegurar, sem comprometer o atendimento presencial.

Quando o utente pretende contactar a equipa Médica ou de Enfermagem, este contacto é efetuado através do Secretariado Clínico, que por sua vez, informará o profissional de saúde a que se destina. Aqueles deverão registar a informação recebida telefonicamente no processo clínico, caso considerem que a mesma é pertinente.

A marcação de consultas via telefone pode ser efetuada durante todo o horário de atendimento telefónico.

(Ver *Fluxograma 11 – Anexo 1- Atendimento Telefónico*)

2.3. Horário Pós-Laboral

Cada Médico disponibiliza semanalmente pelo menos um período de consulta após as 17h.

2.4. Carteira Adicional de Serviços

A USF Valflores não disponibilizará serviços adicionais neste triénio.

2.5. Alternativas Assistenciais

Fora do horário de atendimento da USF os utentes podem recorrer:

- ✓ Ao serviço de atendimento complementar de Moscavide (situado na Rua Adão Manuel Ramos Barata 1885-100 Moscavide), aos fins-de-semana e feriados das 10h às 16h;
- ✓ Ao serviço de urgência hospitalar da sua preferência.

3. Marcação de Consultas, Acolhimento e Orientação dos Utentes

3.1. Marcação de Consultas

A marcação de consultas pode ser efetuada:

- ✓ Presencialmente (pelo próprio ou por terceiro);
- ✓ Por telefone (durante o horário de atendimento telefónico da USF, desde que este atendimento não comprometa o presencial);
- ✓ Por e-mail;
- ✓ Por e-agenda (Internet).

A divulgação do sistema de marcação de consultas é feita através do Guia de Acolhimento ao Utente e em placards informativos.

Os utentes da USF podem aceder à carteira básica de serviços através dos seguintes agendamentos:

3.1.1. Consulta Programada

É uma consulta com marcação prévia, de iniciativa do utente ou do médico/ enfermeiro, no horário da sua própria equipa e que se destina a situações de:

- ✓ Vigilância de Saúde;
- ✓ Vigilância de doença crónica, de acordo com o plano de saúde individual previamente definido pelo profissional
- ✓ Abordagem de problemas de saúde não agudos.

São marcadas a cada 20 ou 30 minutos, conforme o tipo de consulta.

Cada médico tem um período de atendimento diário e um período de atendimento com horário pós-laboral para os utentes da sua lista, devidamente publicitado.

Os profissionais da equipa Médica podem programar consultas para datas tidas como convenientes, seja para reavaliação clínica, seja para dar resposta às solicitações dos utentes que necessitem de observação a curto prazo.

Pretende-se garantir, sempre que possível, um prazo máximo de 15 dias úteis para a marcação da consulta (Portaria nº 153/2017 de 4 de maio), entendendo-se por dias úteis aqueles em que a respetiva equipa de saúde estará em serviço efetivo, sem considerar as ausências por qualquer dos motivos legalmente definidos.

Foi estipulado um tempo máximo de espera desejável de 10 minutos, entre a hora da marcação e a hora do início da consulta, quer para o profissional, quer para o utente.

Cada enfermeiro de família disponibiliza um período de consulta programada dos respetivos Programas de Saúde, que ocorre antes da consulta médica. Disponibiliza ainda um período de consulta de enfermagem relacionado com os Programas de Saúde, e períodos de agendamento de tratamentos, vacinação, diagnóstico precoce, educação para a saúde ou outras intervenções do âmbito de Enfermagem.

Em caso de ausência não prevista do médico estas consultas serão remarçadas pelo assistente técnico para outro dia. Em casos prioritários as marcações poderão ser encaminhadas para consulta de Intersubstituição de acordo com a disponibilidade do serviço.

Em caso de ausência não prevista do enfermeiro estas consultas serão geridas pela equipa de Enfermagem no seu todo.

A resposta às solicitações de pedido de Consulta Programada será dada de acordo com o *Fluxograma 12 (Anexo 1)*.

3.1.2. Consulta Aberta

É uma consulta sem marcação prévia, de iniciativa do utente, realizada no próprio dia e destinada a situações de:

- ✓ Doença aguda;
- ✓ Doença crónica agudizada;
- ✓ Emissão de Certificado de Incapacidade Temporária.

A consulta é marcada presencialmente, no próprio dia, de preferência no horário do médico/ enfermeiro de família e de acordo com a disponibilidade deste. Em caso de ausência ou ultrapassadas as vagas de consulta aberta (em número ou em horário), o utente será encaminhado para consulta de intersubstituição.

A consulta aberta tem a duração de 15 minutos.

Admite-se um tempo máximo de espera desejável de 7 minutos entre a hora da marcação e a hora do início da consulta, quer para o profissional, quer para o utente.

A resposta às solicitações de pedido de Consulta Aberta será dada segundo o *Fluxograma 13 (Anexo 1)*.

3.1.3. Visitação Domiciliária

É uma consulta efetuada no domicílio do utente em situação de dependência ou cujo estado de saúde, comprovadamente, não aconselha a deslocação à USF. Esta consulta é agendada pelo profissional de saúde, por sua iniciativa ou a pedido do utente.

O critério de marcação e de prioridade da visitação domiciliária vai depender da avaliação do médico e/ ou enfermeiro, podendo ser realizada em conjunto ou isoladamente.

Se a justificação do pedido de domicílio pelo utente for aceite pelo profissional e a situação de doença seja do âmbito dos Cuidados de Saúde Primários, estes serão assegurados no prazo de 24h (Portaria nº 153/2017 de 4 de maio).

No caso de consulta programada pelo profissional esta será efetuada no âmbito da vigilância das doenças crónicas e da educação para a saúde aos utentes e seus cuidadores.

As visitas domiciliárias serão planificadas de acordo com as necessidades dos utentes e prestadas em horário próprio, salvo intercorrências que poderão ter resposta fora desse horário, como por ex. constrangimentos de transporte para a deslocação dos mesmos.

Cada médico disponibiliza 1h semanal para visitação domiciliária.

A equipa de Enfermagem disponibiliza pelo menos 6h semanais para visitação domiciliária.

Em caso de ausência não prevista do médico os domicílios programados serão desmarcados pelo assistente técnico, com aviso ao utente, e posteriormente remarcados, quando aquele regressar ao serviço.

Em caso de ausência não prevista do enfermeiro os domicílios programados serão geridos pela equipa de Enfermagem no seu todo.

Não são realizados cuidados domiciliários Médicos e de Enfermagem aos utentes internados em Instituições de Solidariedade Social e aos que residam fora da área de influência geográfica da USF.

A resposta às solicitações de pedido de Visitação Domiciliária será dada segundo o *Fluxograma 14 (Anexo 1)*.

3.1.4. Consulta Não Presencial

É uma consulta sem marcação prévia, de iniciativa do utente, sem contato presencial com o médico e que se destina a:

- ✓ Renovação de receituário de medicação crónica/ Cuidados Respiratórios Domiciliários;

- ✓ Avaliação de resultado de MCDT cuja autorização tenha sido dada pelo médico prescritor no ato da emissão do mesmo;
- ✓ Pedido de guia de transporte;
- ✓ Continuação de tratamento comprovadamente prolongado (ex: continuação de tratamentos de MFR);
- ✓ Renovação de CIT prolongado autorizado previamente pelo Médico de Família.

São marcadas a cada 5 minutos e efetivadas no prazo máximo de 72h (Portaria nº 153/2017 de 4 de maio).

A resposta às solicitações de pedido de Consulta Não Presencial será dada segundo o *Fluxograma 15 (Anexo 1)*.

3.2. Acolhimento e Orientação dos Utentes na USF

O atendimento habilitado, dirigido às necessidades específicas de cada utente, é a preocupação primordial da equipa da USF Valflores.

Compete aos assistentes técnicos o papel principal no acolhimento dos utentes, utilizando técnicas de comunicação assertivas e não geradoras de conflitos.

O acolhimento e orientação dos utentes, desde a entrada até à saída da USF, deve processar-se de acordo com os vários fluxogramas.

A todos os fluxogramas se aplica o princípio de que os assistentes técnicos efetuarão o respetivo registo informático do pedido de contacto, sempre que este necessite de ser encaminhado para o médico ou para o enfermeiro.

Todos os procedimentos exclusivamente administrativos, que não necessitem de intervenção direta do médico ou enfermeiro, são resolvidos pelo secretariado clínico.

Em caso de dúvida, os assistentes técnicos poderão expor a situação ao médico ou enfermeiro, tendo em conta as normas relacionadas com o direito ao sigilo e confidencialidade.

É desejável, para que se possa maximizar a oferta da USF, que os utentes e os funcionários estejam familiarizados com os procedimentos e atentos ao seu cumprimento.

4. Continuidade e Integração dos Cuidados na USF e no Domicílio

O grupo de profissionais que integra a USF compromete-se a prestar cuidados de saúde personalizados aos utentes inscritos, assumindo o compromisso de elaborar e aplicar regras de funcionamento interno que assegurem a acessibilidade, a globalidade e a continuidade dos cuidados de saúde.

A continuidade e a integração dos cuidados estão facilitadas no modelo de trabalho em equipa multiprofissional, com definição de um sistema de co-responsabilização e intersubstituição.

Na ausência de profissionais da equipa multidisciplinar, os demais elementos assumirão a garantia do cumprimento das obrigações respetivas a cada grupo profissional.

4.1. Intersubstituição

Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são responsáveis por garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos do seu grupo durante os períodos de férias ou de ausência, desde que estes sejam iguais ou inferiores a duas semanas. Nestas situações serão assegurados aos respetivos utentes, em sistema de intersubstituição, os seguintes serviços:

- ✓ Atender situações de doença aguda ou de agudização de doença crónica;
- ✓ Renovar receituário de medicação crónica;
- ✓ Emitir o Certificado de Incapacidade Temporária;
- ✓ Atender às solicitações decorrentes de alta/ informação hospitalar;
- ✓ Disponibilizar a anticonceção de emergência;
- ✓ Encaminhar para interrupção voluntária de gravidez;
- ✓ Realizar a primeira consulta de gravidez;
- ✓ Vigilar a grávida a partir da 36ª semana e referenciar aos cuidados de saúde secundários;
- ✓ Realizar o Diagnóstico Precoce ao Recém-Nascido;
- ✓ Realizar a 1ª consulta do Recém-Nascido até aos 28 dias de vida;
- ✓ Efetuar cuidados curativos inadiáveis, sendo a avaliação da sua necessidade efetuada pela equipa Médica e/ ou Enfermagem;
- ✓ Administração de fármacos, realização de pensos ou outros cuidados inadiáveis a doentes com dificuldade e/ ou impossibilidade de deslocação;
- ✓ Efetuar vacinação a todos os utentes inscritos na USF;

- ✓ Garantir as tarefas administrativas ligadas ao atendimento dos utentes.

Em caso de ausência superior a duas semanas, as obrigações do elemento ausente serão garantidas pelos restantes elementos do seu grupo profissional através do recurso a trabalho extraordinário. Nesta situação o Coordenador deverá apresentar à direção do ACES uma proposta de autorização de horas extraordinárias. A referida proposta deverá garantir a prestação de cuidados definidos na carteira básica de serviços.

A situação prevista no parágrafo anterior não poderá exceder o período de 120 dias, a partir do qual, sob proposta da USF, o ACES deverá proceder à substituição do elemento ausente, exceto nos casos em que a ausência resulte do exercício de Licença de Maternidade.

5. Sistema de Renovação de Prescrições

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

5.1. Renovação de Receituário Crónico

Os utentes poderão solicitar a renovação de receituário crónico através do secretariado clínico, durante o horário de atendimento da USF. Esta solicitação poderá ser feita presencialmente (pelo próprio ou terceiros), por e-mail ou através do portal do utente.

Os pedidos de renovação são enviados pelo secretariado clínico ao Médico de Família respetivo ou a quem o substitua. Estes analisam o pedido, entregando ao assistente técnico as prescrições efectuadas que requeiram impressão em papel ou registando no SOAP em SClinico uma descrição do motivo pelo qual não foram executadas, explicitando qual deverá ser o procedimento para a resolução do caso.

Existem pastas personalizadas, por médico, para a colocação dos pedidos/ prescrições de receituário.

O médico poderá recusar-se a efetuar a prescrição:

- ✓ Se o utente não tiver registo de consulta na USF nos últimos 6 meses a um ano (conforme situação clínica), até que seja agendada uma consulta;
- ✓ Se o utente solicitar medicação que não pertença à lista de medicação crónica emitida pelo seu Médico de Família ou da qual não tenha conhecimento prévio;

- ✓ Se o utente solicitar medicação com a qual o Médico de Família não concorde perante a situação clínica do mesmo.

O receituário pedido e não levantado será objeto de revisão por parte do secretariado clínico, obedecendo aos seguintes procedimentos:

- ✓ Observação regular das receitas emitidas que aguardam levantamento;
- ✓ Devolução ao médico de família das receitas emitidas e não levantadas há mais de 21 dias para serem anuladas no sistema informático.

A USF compromete-se a satisfazer o pedido no prazo máximo de 72 h (Portaria nº 153/2017 de 4 de maio).

A resposta às solicitações de pedido de renovação de receituário crónico será dada segundo o *Fluxograma 16 (Anexo 1)*.

5.2. Outros

Os utentes podem solicitar em contacto não presencial a emissão de credenciais nas seguintes situações:

- ✓ Doenças crónicas que necessitem de controlo periódico (ex. doentes a fazer terapêutica anticoagulante);
- ✓ Continuação de tratamentos comprovadamente prolongados prolongado (ex: continuação de tratamentos de MFR);
- ✓ Renovação de CIT prolongado autorizado previamente pelo Médico de Família;
- ✓ Guias de transporte.

Os pedidos são entregues no secretariado clínico, acompanhados de justificação e/ ou autorização médica e posteriormente enviados ao médico respetivo.

A USF compromete-se a satisfazer o pedido no prazo de 72 h (Portaria nº 153/2017 de 4 de maio).

5.3. Serviços Não Prestados

Conforme legislação em vigor os encargos decorrentes da livre opção dos utentes em recorrer a outro prestador de cuidados de saúde que não os da USF serão da sua inteira responsabilidade.

Não serão realizados os procedimentos seguintes:

- ✓ Transcrição de meios complementares de diagnóstico e tratamentos de entidades exteriores à USF (hospitais públicos, entidades privadas, etc.), de acordo com o ponto 3 do Despacho n.º 10430/2011

- ✓ Preenchimento de formulários para empréstimos bancários ou seguros de vida
- ✓ Atestados para:
 - ✓ Carta de Condução do Grupo 2
 - ✓ Medicina desportiva/ prática desportiva
 - ✓ Carta de mear
 - ✓ Carta de caçador
 - ✓ Licença de uso e porte de arma
 - ✓ Licença de posse de animais perigosos

6. Comunicação com os Utentes

A USF Valflores compromete-se a fornecer informação relevante aos utentes sobre o modo como poderão aceder:

- ✓ Aos serviços;
- ✓ Aos cuidados oferecidos;
- ✓ Aos horários dos profissionais;
- ✓ Ao horário de atendimento telefónico;
- ✓ Aos domicílios;
- ✓ Ao sistema de Intersubstituição;
- ✓ Aos contactos e horários do Gabinete do Cidadão;
- ✓ À Carta dos Direitos e Deveres dos Cidadãos;

de modo a proporcionar uma melhor qualidade no atendimento e na acessibilidade.

Esta informação é facultada através de:

- ✓ Os vários elementos da equipa multiprofissional, presencialmente;
- ✓ O Guia de acolhimento ao utente;
- ✓ Folhetos informativos;
- ✓ Painel informativo;
- ✓ Identificação dos espaços;
- ✓ Identificação dos profissionais;
- ✓ Posters de informação oportunista sobre a saúde dos cidadãos;
- ✓ Atendimento telefónico;
- ✓ Endereço eletrónico;
- ✓ Portal da USF (sns.gov.pt).

Existe um Livro de Reclamações e uma Caixa de Sugestões/ Elogios.

Está também disponível, para consulta, o Regulamento Interno, o Plano de Ação e o Relatório de Atividades dos anos transatos.

A USF Valflores não poderá ser responsabilizada pela não atualização dos dados pessoais por parte dos utentes.

7. Prestação de Contas

A USF Valflores deverá efetuar o Relatório de Atividades, até ao dia 31 de Março do ano seguinte, com divulgação dos seus resultados no portal BI-CSP.

Capítulo V: Formação e Compromisso para a Qualidade

1. Desenvolvimento Profissional Contínuo

1.1. Formação Interna

A USF Valflores compromete-se a adotar e a implementar um Plano de Formação Interna, no sentido de melhorar as competências e o desempenho dos seus profissionais, assim como a qualidade dos serviços prestados aos seus utentes.

Será elaborado um Plano de Formação Interna anual, organizado e supervisionado pelo Conselho Técnico, tendo em conta o que são as necessidades formativas individuais e coletivas, tal como os interesses do serviço.

Para determinar estas necessidades formativas serão realizados questionários a todos os profissionais, que terão lugar no último trimestre do ano anterior e cujas respostas servirão de orientação ao plano.

Deverá incorporar obrigatoriamente reuniões científicas que envolvam os 3 grupos profissionais, com pelo menos uma periodicidade semestral.

As sessões decorrerão na sala de reuniões da USF, em horário pré-estabelecido (3^{as} feiras das 14 às 16h), tendo início dez minutos após a hora marcada com os elementos que estiverem presentes, sendo de carácter obrigatório se em horário laboral.

Estas sessões formativas serão apresentadas pelos próprios profissionais, por estagiários ou por preletores convidados.

Além destas, haverá reuniões em contexto de trabalho, uma vez por semana, para análise e discussão das atividades semanais, divulgação de não conformidades, definição de estratégias e medidas corretivas. Estas poderão realizar-se com a equipa multiprofissional ou inter pares.

1.2. Formação Externa

O Plano de Formação da USF prevê ainda a formação externa dos seus elementos.

A USF comprometer-se-á a que sempre que um elemento participe numa formação externa este faça uma apresentação oral ao restante grupo profissional/ multiprofissional numa sessão formativa, caso se justifique.

A participação dos elementos da USF numa formação no exterior só deverá ser autorizada se o normal funcionamento da USF for assegurado pelos restantes profissionais, não podendo estar ausentes mais de um terço dos elementos desse grupo, salvo casos excecionais discutidos em reunião do respectivo grupo profissional.

O pedido de participação para a formação externa deverá ser requerido ao Coordenador segundo o Despacho nº 6411/2015, com a antecedência mínima de 20 dias úteis, salvaguardando as seguintes condições:

- ✓ O profissional dispõe de tempo para formação (período não superior a 15 dias úteis/ano);
- ✓ A formação externa terá interesse relevante para o serviço;
- ✓ A formação externa coincidirá com as necessidades sentidas ou avaliadas do profissional em causa;
- ✓ Garantia que os atos programados para as datas de formação serão efetuadas mediante substituição do profissional ou, a título excepcional, reprogramadas para uma data clinicamente aceitável;
- ✓ Garantia que cada profissional não estará ausente do serviço mais do que 5 dias úteis consecutivos, salvo por razões devidamente justificadas;
- ✓ Garantia que não será autorizado a cada profissional mais do que 10 dias úteis por mês do calendário civil, salvo interesse devidamente justificado.

Deverá ser enviada uma cópia desta ao Coordenador, ao responsável pelo processo de gestão dos dados dos profissionais (para registo do tempo de formação externa já utilizado) e ao responsável do processo de gestão da agenda de marcação de consultas para proceder aos ajustes adequados.

Sempre que exista conflito de interesses entre os profissionais deverão seguir-se as seguintes regras de prioridade:

- ✓ O profissional que, à data, tenha menos tempo de formação externa despendido;
- ✓ Frequência do mesmo evento em anos anteriores;
- ✓ Área de interesse para o serviço e prioridades identificadas no Plano de Formação Contínua;
- ✓ Disponibilidade do serviço para a ausência do profissional.

No caso de sobreposição de interesses proceder-se-á à escolha aleatória.

2. Formação Pré e Pós Graduada

A USF Valflores tem como objetivo participar na formação de profissionais de saúde que nos solicitem colaboração.

Assim, todos os elementos da USF se comprometem a prestar apoio à formação dos seus formandos, através da transmissão de conhecimentos, bem como na colaboração em trabalhos de investigação que estes pretendam realizar.

Ao Conselho Técnico compete a divulgação dos estágios aceites aos restantes profissionais.

Aos utentes também serão divulgadas as atividades de formação a decorrer na USF, no sentido de poderem prestar a sua colaboração e de serem informados do direito à recusa e privacidade.

A USF Valflores propõe-se a receber:

- ✓ Alunos em Formação Graduada e Pós-Graduada (Médicos e Enfermeiros);
- ✓ Médicos Internos do Ano Comum
- ✓ Médico Internos da Formação Específica em Medicina Geral e Familiar.

3. Investigação em Cuidados de Saúde Primários

A USF Valflores garante a realização de estudos de investigação no âmbito dos Cuidados de Saúde Primários.

Os estudos de investigação propostos pelos profissionais da USF ou pelos seus formandos deverão ter sempre a supervisão de pelo menos um dos elementos do Conselho Técnico.

Todos os elementos da equipa disponibilizarão os dados clínicos pertinentes ao estudo de investigação efetuado na USF, respeitando sempre as normas ético-deontológicas.

Estes estudos poderão ser realizados apenas dentro do âmbito da USF ou em colaboração com o ACES ou outras entidades externas (por exemplo: Centros de Investigação e Formação).

A apresentação dos resultados obtidos será sempre feita na USF em reuniões de Formação Interna e, caso se justifique, em reuniões de Formação Externa.

4. Compromisso para a Qualidade

4.1. Monitorização da Qualidade

A USF Valflores compromete-se com o desenvolvimento da Qualidade, através da avaliação de desempenho nas várias áreas de prestação de cuidados, da relação com os

cidadãos e entre os profissionais, da identificação dos problemas e dos desvios das metas dos objetivos definidos no Plano de Ação, propondo correções e reavaliações.

Para isso existe a necessidade de monitorizar a Qualidade, sendo a coordenação de todas as atividades relacionadas com a gestão da mesma efetuada pelo Conselho Técnico.

A equipa propõe-se a:

Analisar, quadrimestralmente, os desvios à atividade da USF face às metas definidas, com propostas de medidas corretivas (auto-regulação interna);

- ✓ Estabelecer e utilizar regularmente as Normas de Orientação Clínica, quer as elaboradas pela equipa multiprofissional da USF, quer as emitidas pela DGS ou outras, definidas por grupos de peritos em áreas específicas. Serão revistas e atualizadas de 2 em 2 anos ou quando o estado da arte assim o obrigar;
- ✓ Monitorização, pelo Conselho Técnico, dos registos clínicos e administrativos efetuados pelos profissionais, de forma aleatória e divulgação dos resultados obtidos em reuniões de Conselho Geral;
- ✓ Propor estratégias para correção dos erros e incumprimentos detetados;
- ✓ Aplicar, anualmente, o DiOr-USF;
- ✓ Aplicar “inquérito de um dia”, anualmente, para avaliação da satisfação dos utentes, utilizando as metodologias aceites e validadas para o efeito;
- ✓ Aplicar inquérito anual para avaliação da satisfação dos profissionais, utilizando as metodologias aceites e validadas para o efeito;
- ✓ Elaborar um Plano de Auditorias Internas da Qualidade abrangendo as áreas entendidas como prioritárias pelo Conselho Geral;
- ✓ Responder às reclamações dos utentes no prazo máximo de 5 dias;
- ✓ Analisar as reclamações e sugestões.

O Coordenador em conjunto com o interlocutor dos assistentes técnicos e/ou de Enfermagem, consoante o teor das mesmas, fará essa análise e enviará ao Gabinete do Cidadão. Procederá à sua avaliação quadrimestral, implementando se necessário medidas corretivas;

- ✓ Resolver as não conformidades identificadas em sede de saúde e higiene do trabalho em articulação com a Direção do ACES;
- ✓ Elaborar o Plano de Emergência da USF com a colaboração da Direção do ACES, do serviço de Saúde Pública e do serviço de Proteção Civil Local.

4.2. Carta de Qualidade

A Carta de Qualidade da USF Valflores consta do *Anexo 2* ao presente Regulamento Interno, do qual faz parte integrante.

Capítulo VI: Disposições finais e transitórias

1. Inibições Decorrentes do Cumprimento do Compromisso Assistencial da USF

Os profissionais da USF Valflores estão obrigados a apresentar ao Conselho Técnico uma declaração de interesses, no que respeita a atividades inerentes às suas habilitações a exercer fora do âmbito da unidade.

O Conselho Técnico emitirá parecer sobre o assunto, no que se refere exclusivamente aos eventuais prejuízos dos compromissos na USF, informando o respetivo profissional e o Coordenador.

O parecer do Conselho Técnico deverá ser submetido a ratificação em sede de Conselho Geral.

Nos casos em que o Conselho Geral considere existir incompatibilidade entre os interesses particulares e o interesse da USF, competirá ao profissional corrigir o problema ou renunciar à sua posição como elemento da unidade.

Se o elemento nas circunstâncias definidas anteriormente não renunciar por sua livre vontade, o Coordenador deverá propor ao Conselho Geral a sua exclusão.

2. Dúvidas e Omissões

As dúvidas e omissões do presente regulamento serão resolvidas, em Conselho Geral, por maioria de dois terços dos elementos da USF, incluindo o Coordenador.

As decisões do Conselho Geral sobre as dúvidas e omissões, referidas anteriormente, passarão a valer como regra a observar em situações idênticas que venham a surgir.

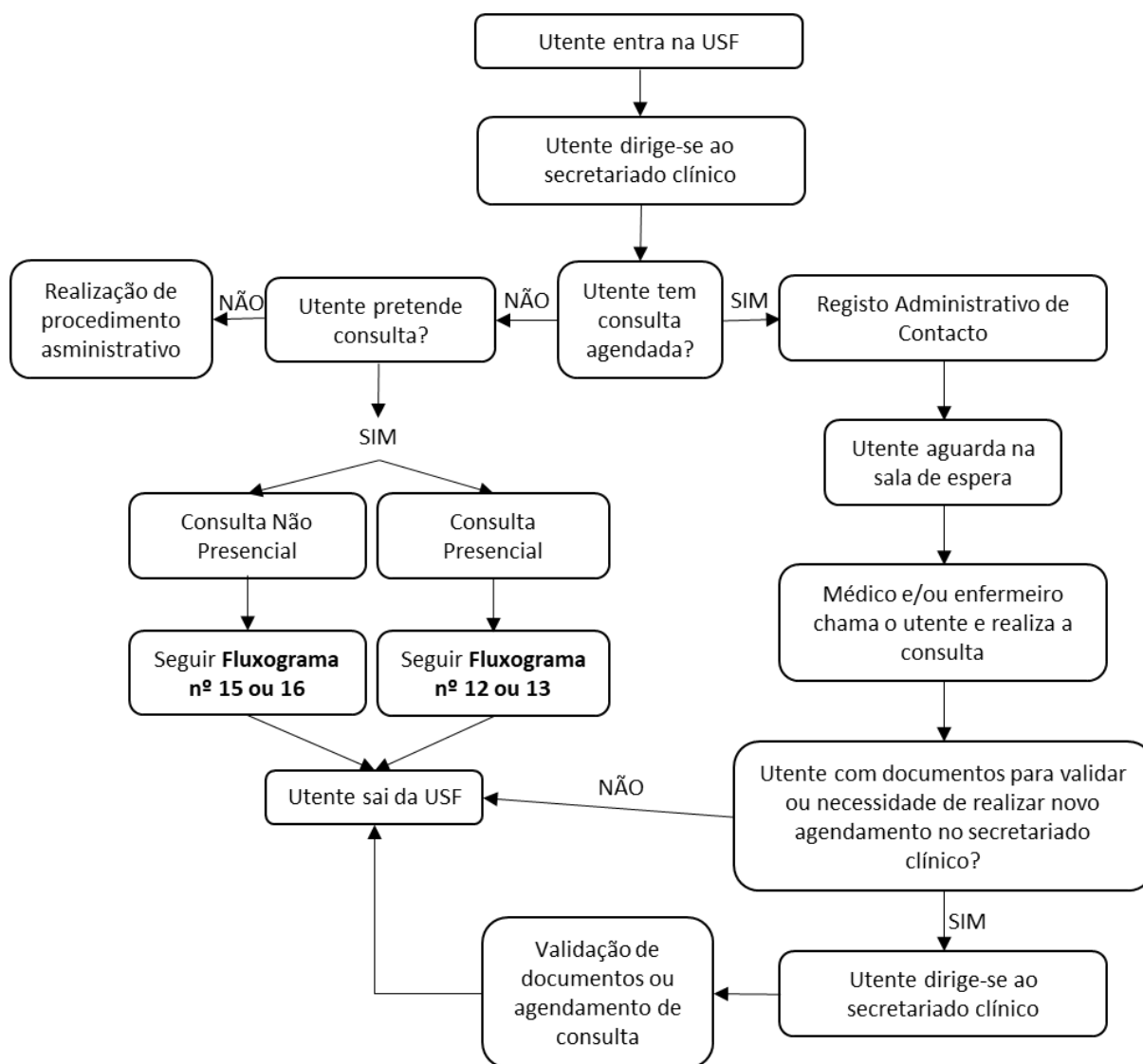
3. Produção de Efeitos e Atualização

O Regulamento Interno produz efeito a partir do 1º dia após a sua aprovação em Conselho Geral. Só poderá ser objeto de alteração ou atualização em reunião de Conselho Geral, expressamente convocada para o efeito, com a aprovação da maioria de 2/3 dos seus elementos.

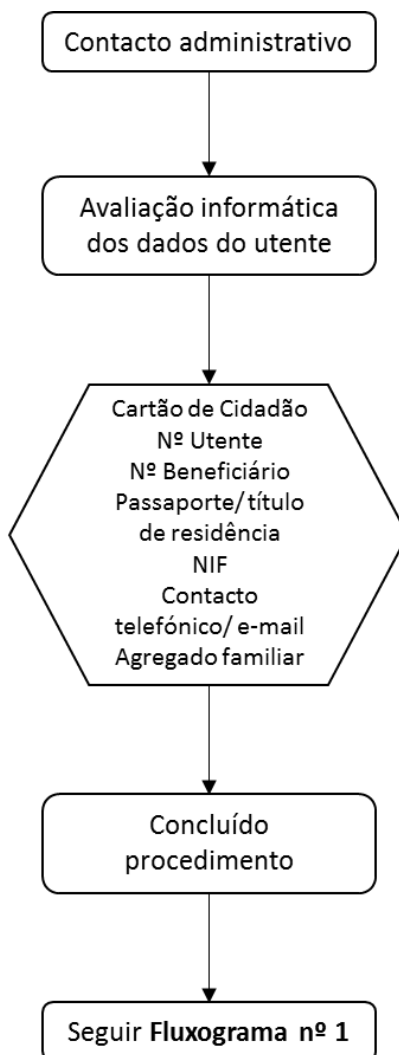
ANEXO 1

Fluxogramas

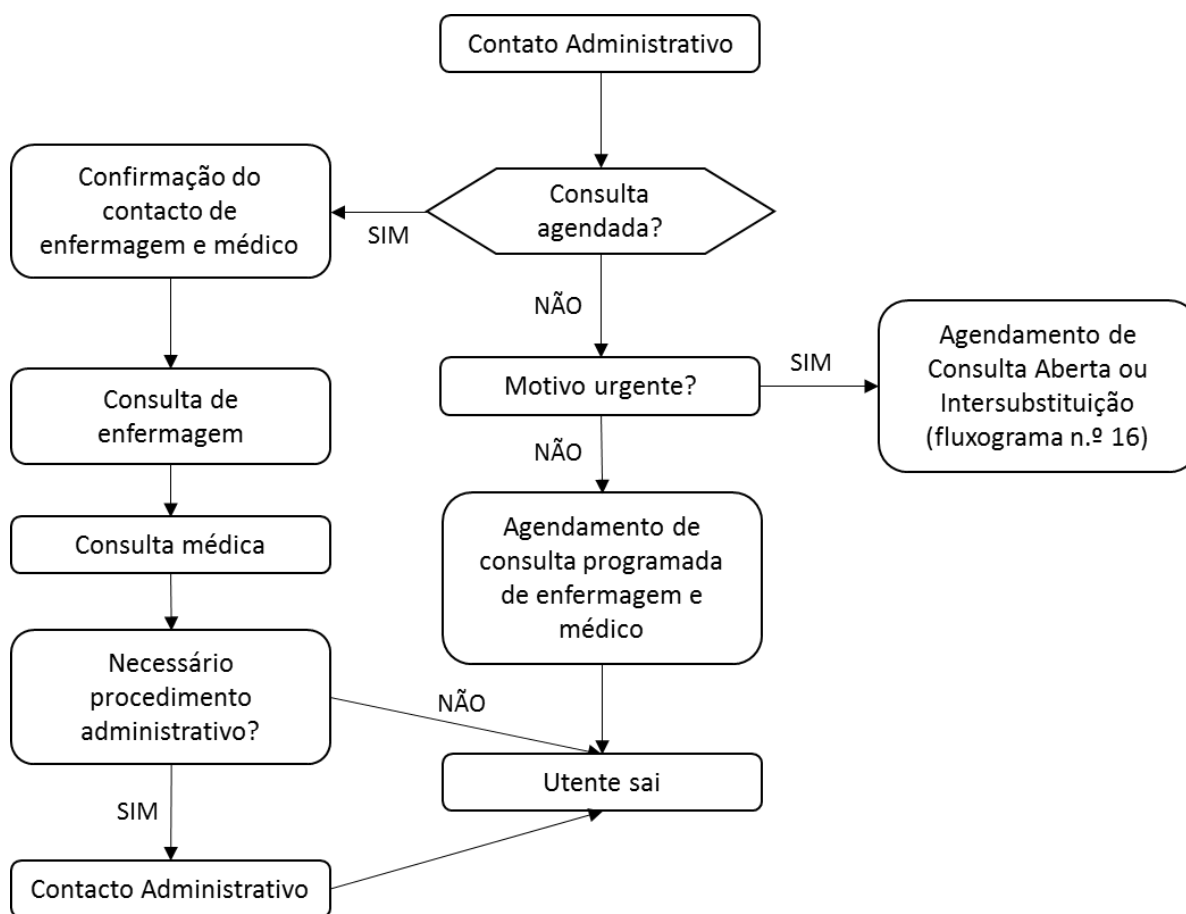
Fluxograma nº 1: Circuito do utente



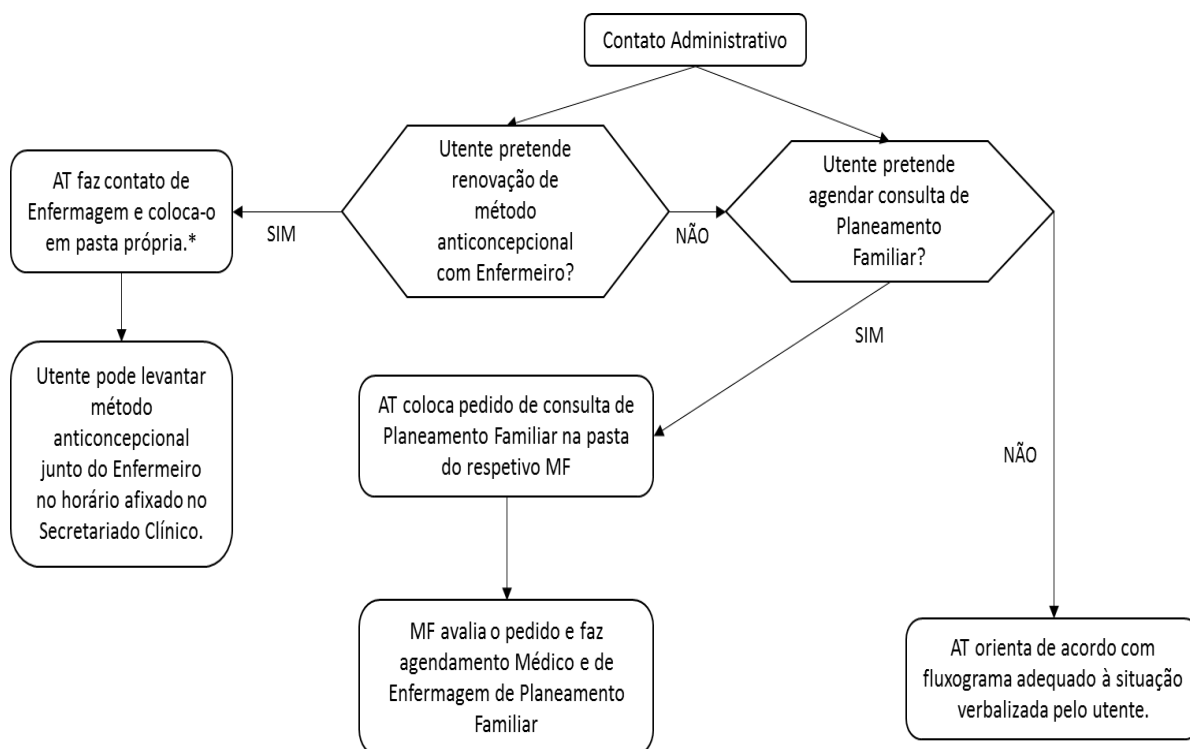
Fluxograma nº 2: Atualização Informática dos Dados dos Utentes



Fluxograma nº 3: Consulta de Saúde do Adulto e do Idoso

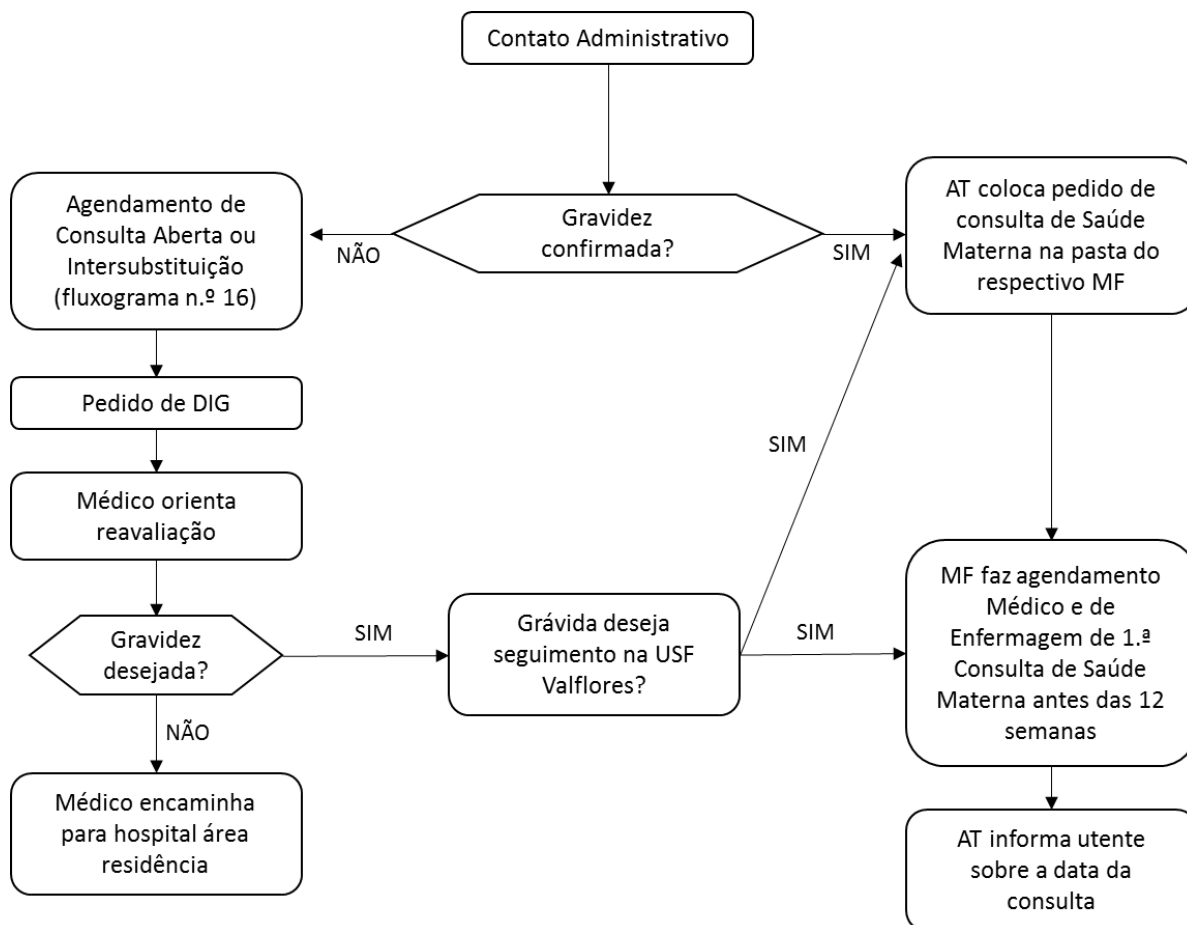


Fluxograma nº 4: Consulta de Planeamento Familiar e Renovação de Método Anticoncepcional

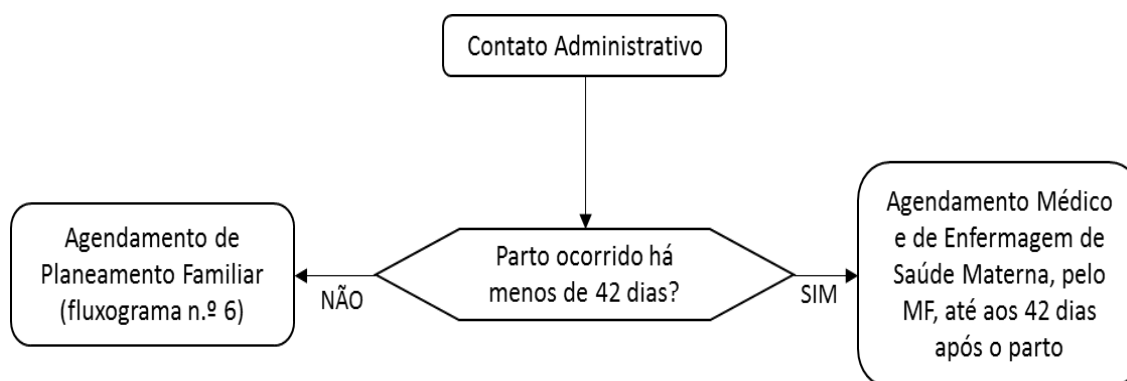


* O método anticoncepcional será disponibilizado consoante registo em Processo Clínico / Boletim de Saúde Reprodutiva / Planeamento Familiar / Receita Médica.

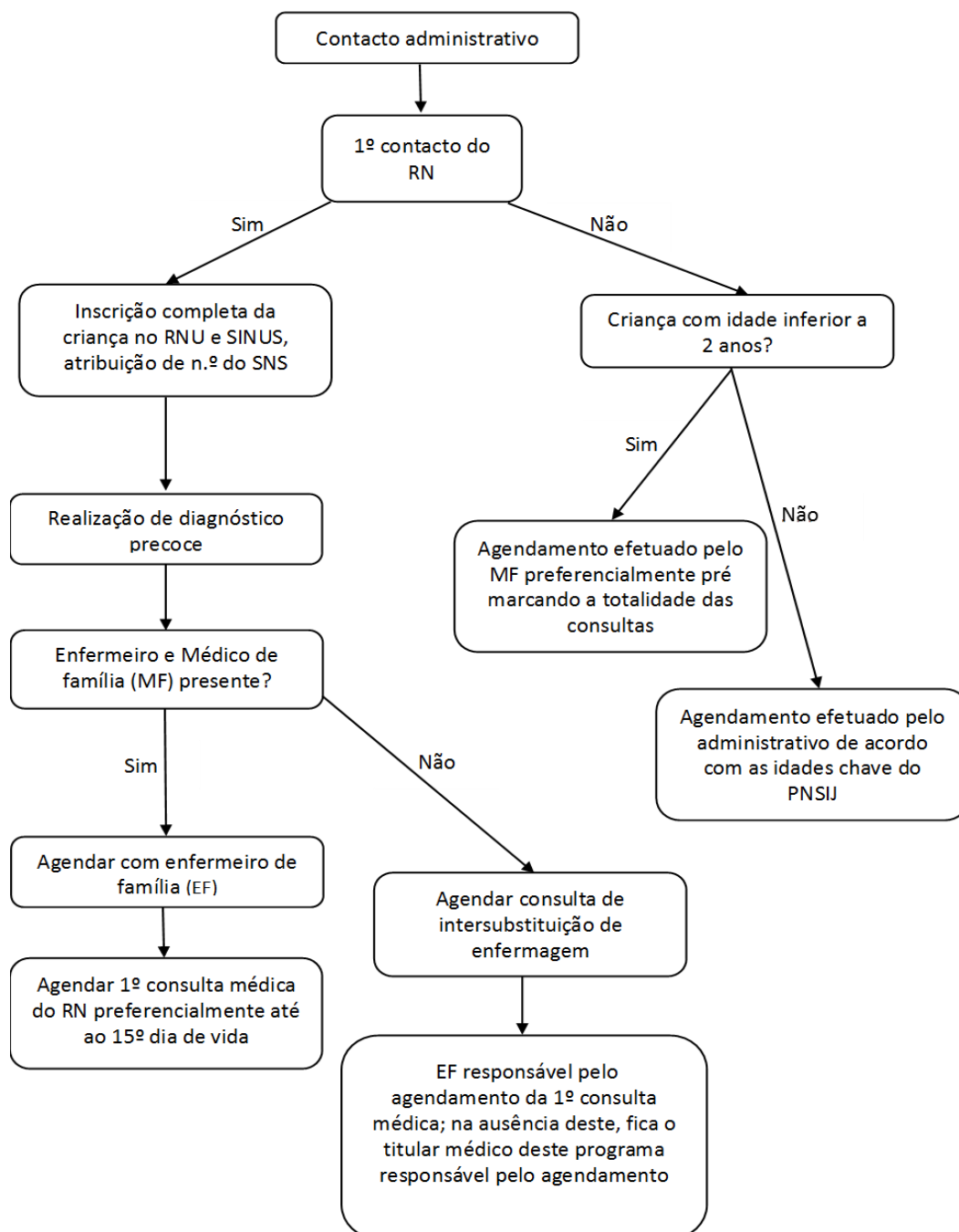
Fluxograma nº 5: Consulta de Saúde Materna



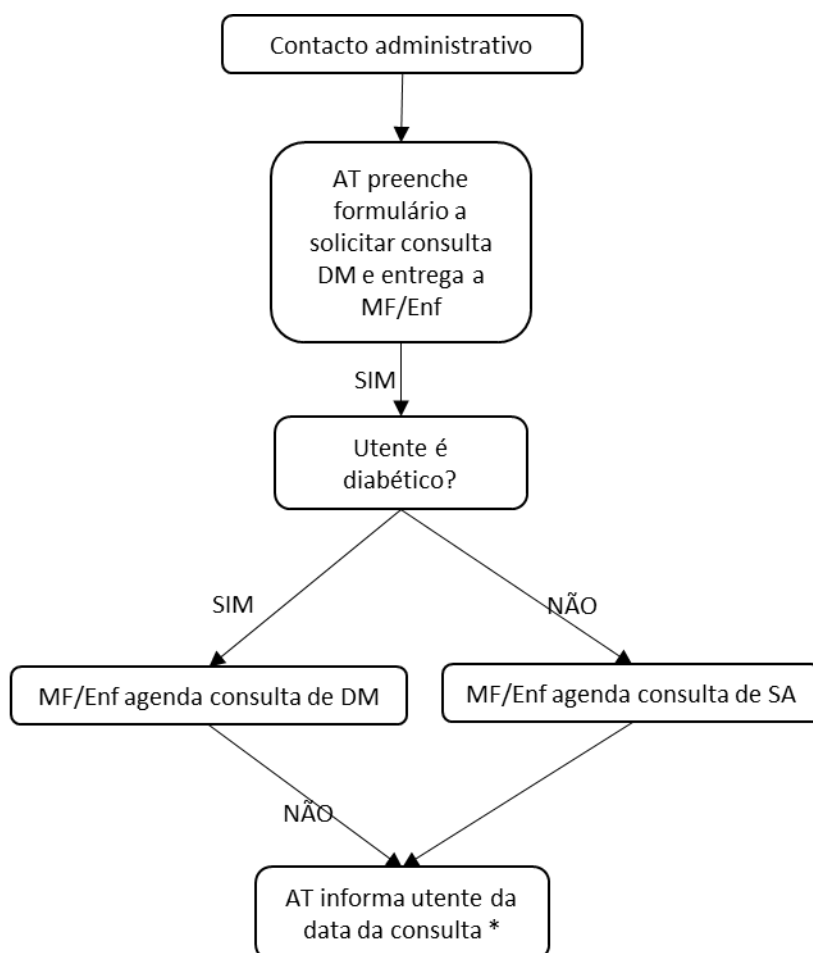
Fluxograma nº 6: Consulta Revisão do Puerpério



Fluxograma nº 7: Consulta de Saúde Infantil e Juvenil

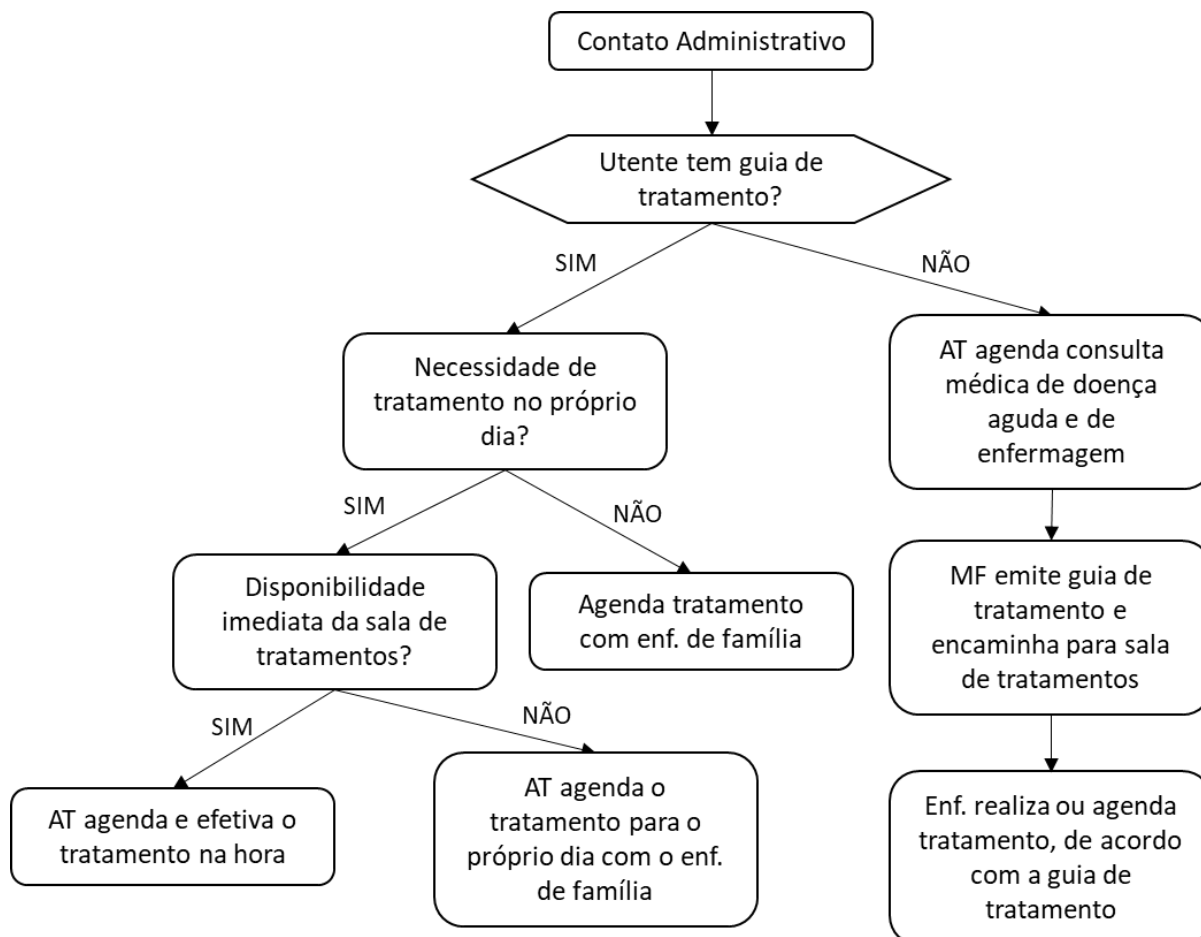


Fluxograma nº 8: Consulta de Diabetes

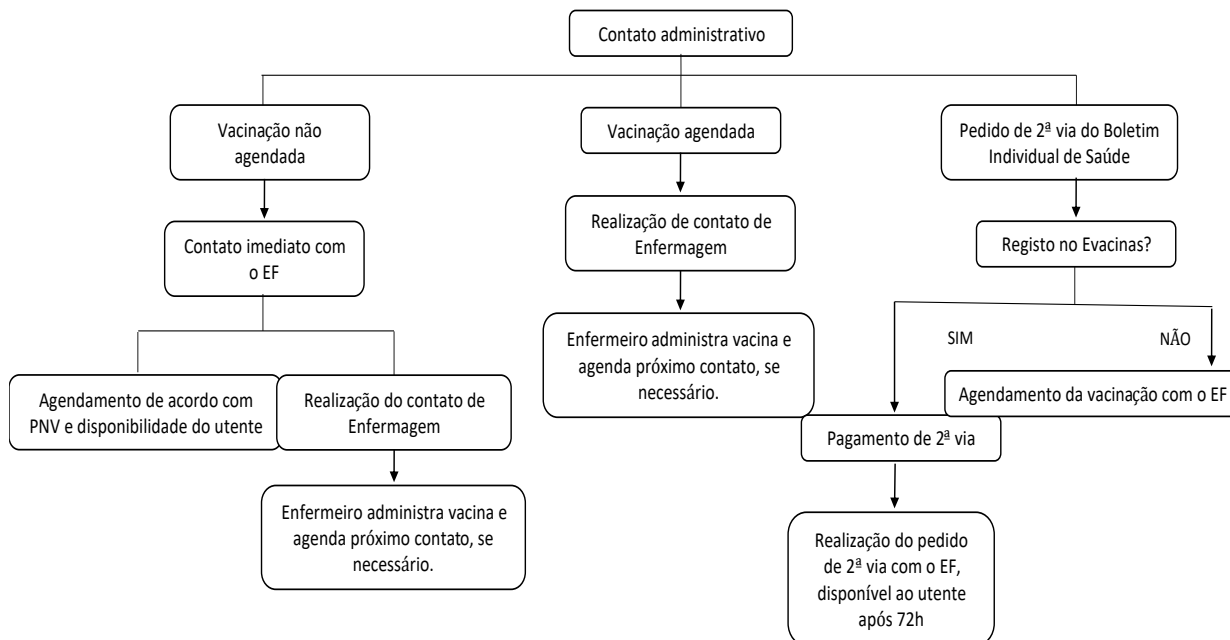


* O utente deverá ser informado que deve confirmar a consulta no balcão administrativo pelo menos 30 minutos antes da hora marcada para o médico, para a consulta de enfermagem.

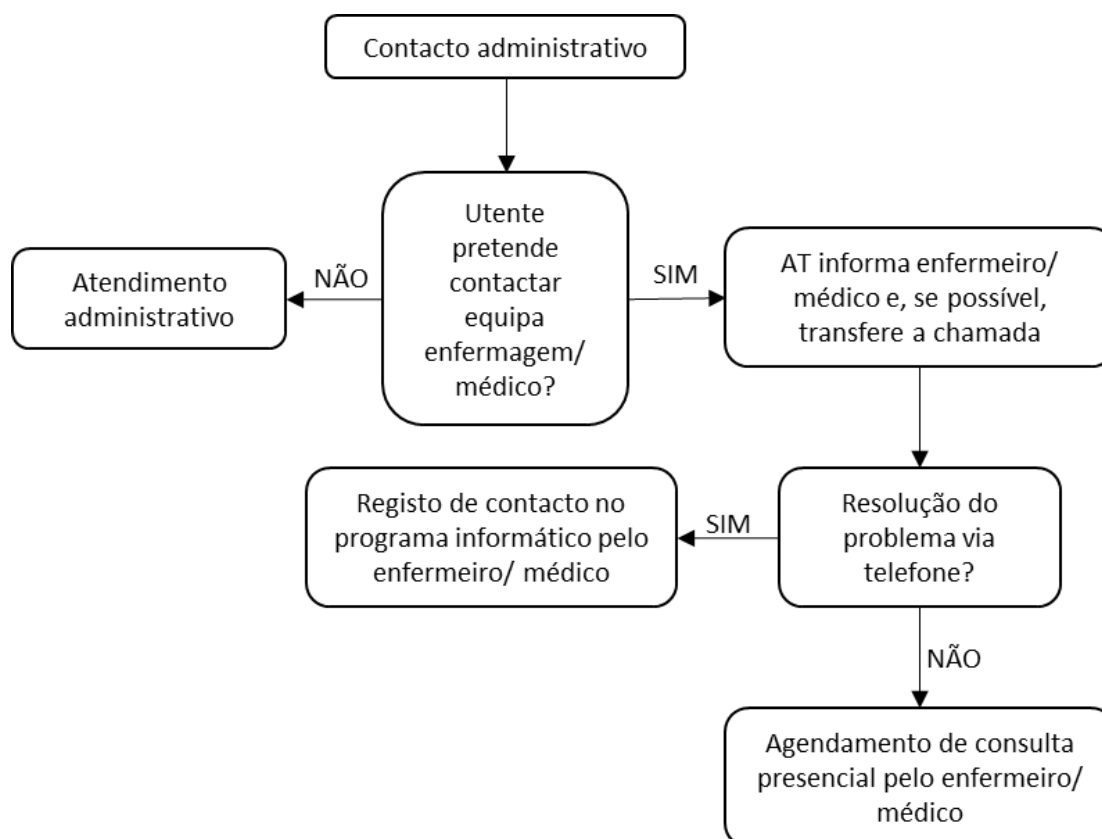
Fluxograma nº 9: Cuidados Curativos



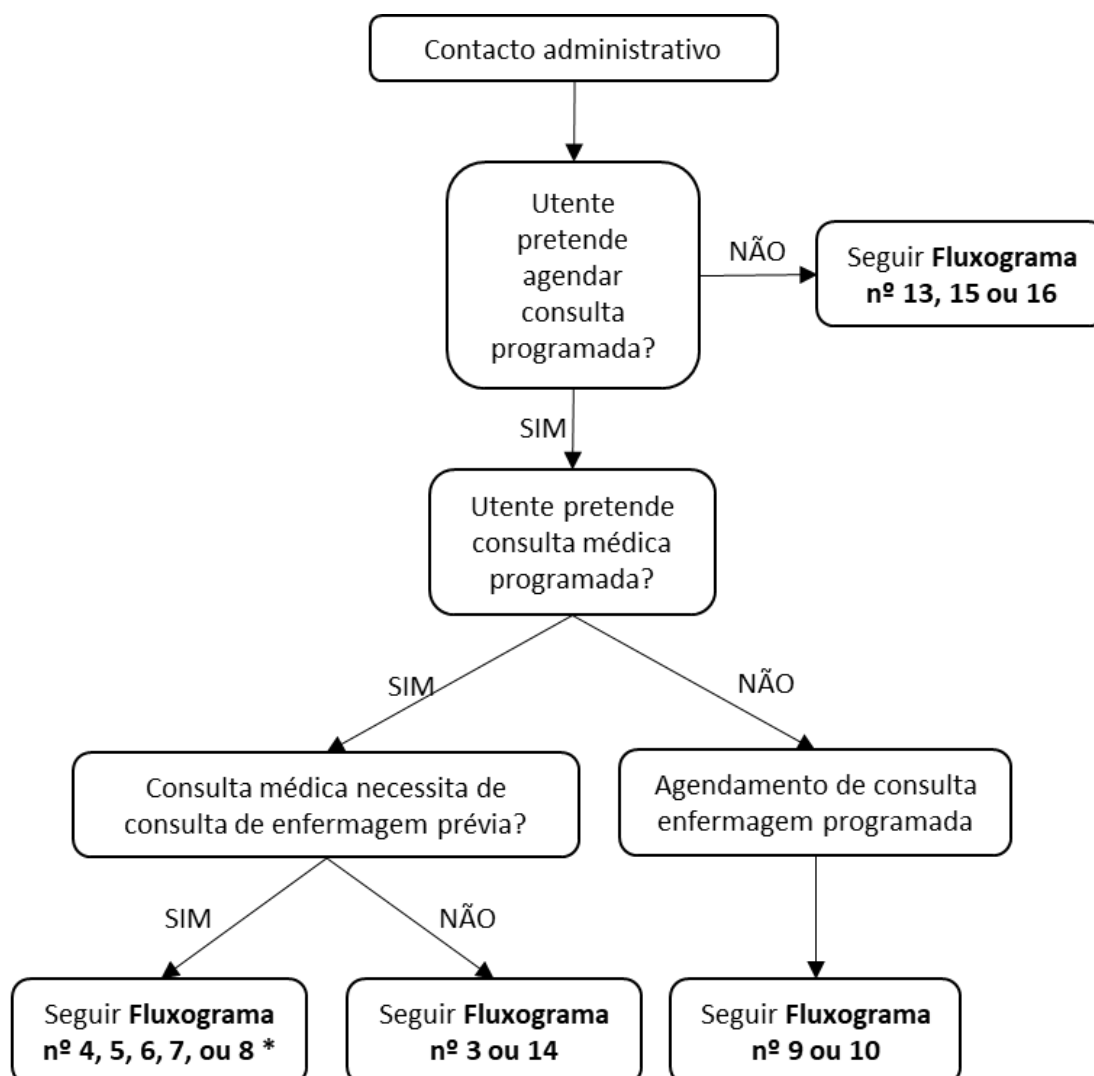
Fluxograma nº 10: Vacinação



Fluxograma nº 11: Atendimento telefónico

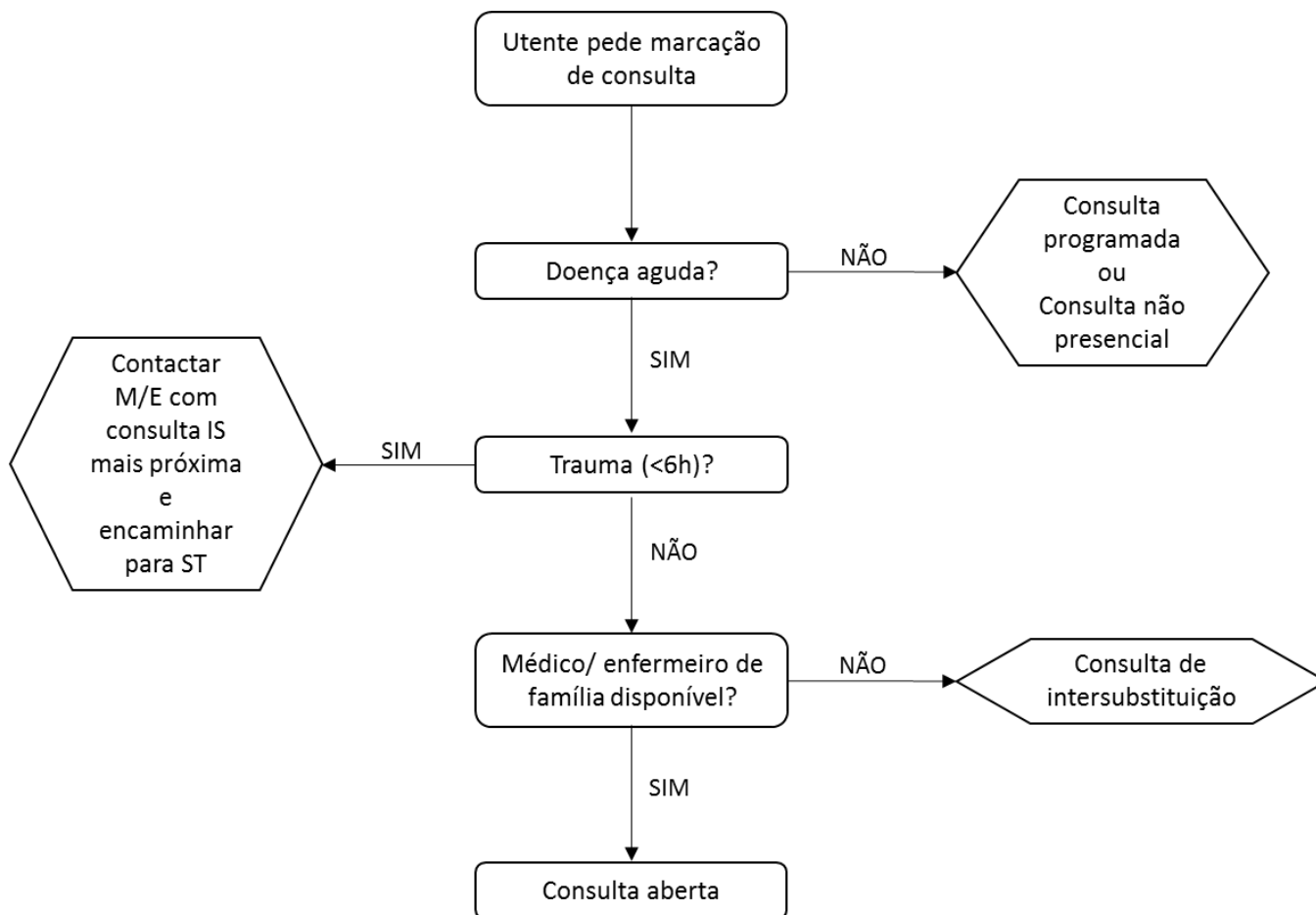


Fluxograma nº 12: Consulta Programada

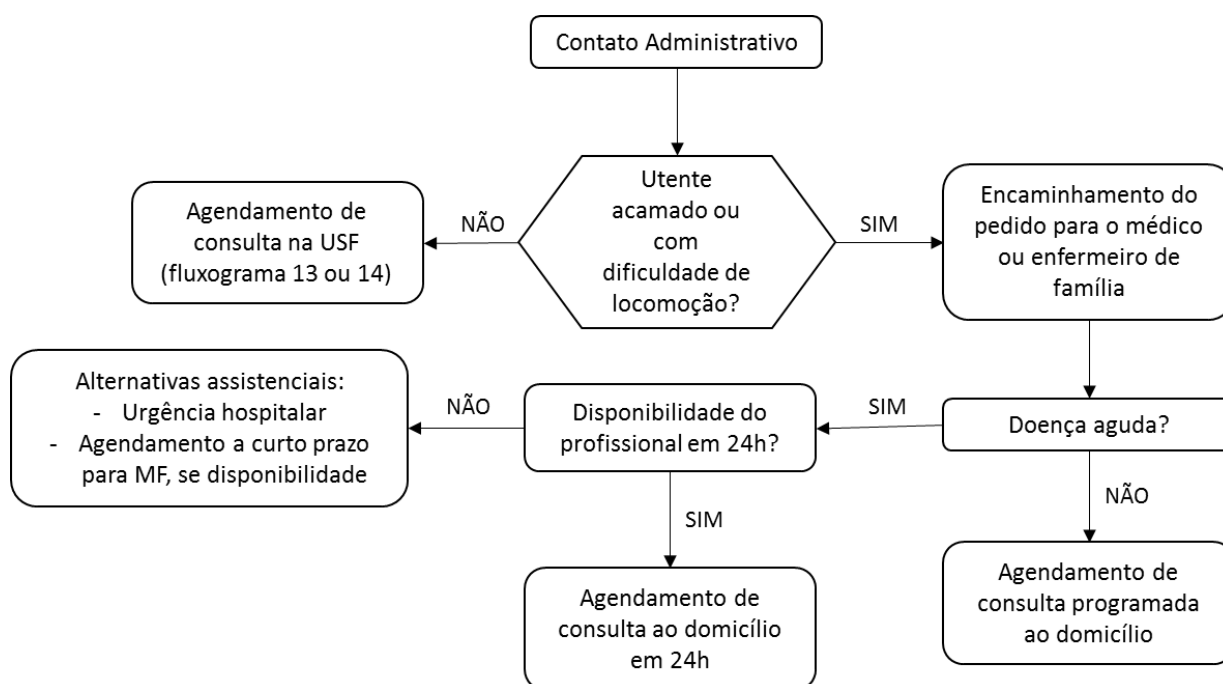


* O utente deverá ser informado que deve confirmar a consulta no balcão administrativo pelo menos 30 minutos antes da hora marcada para o médico, para a consulta de enfermagem.

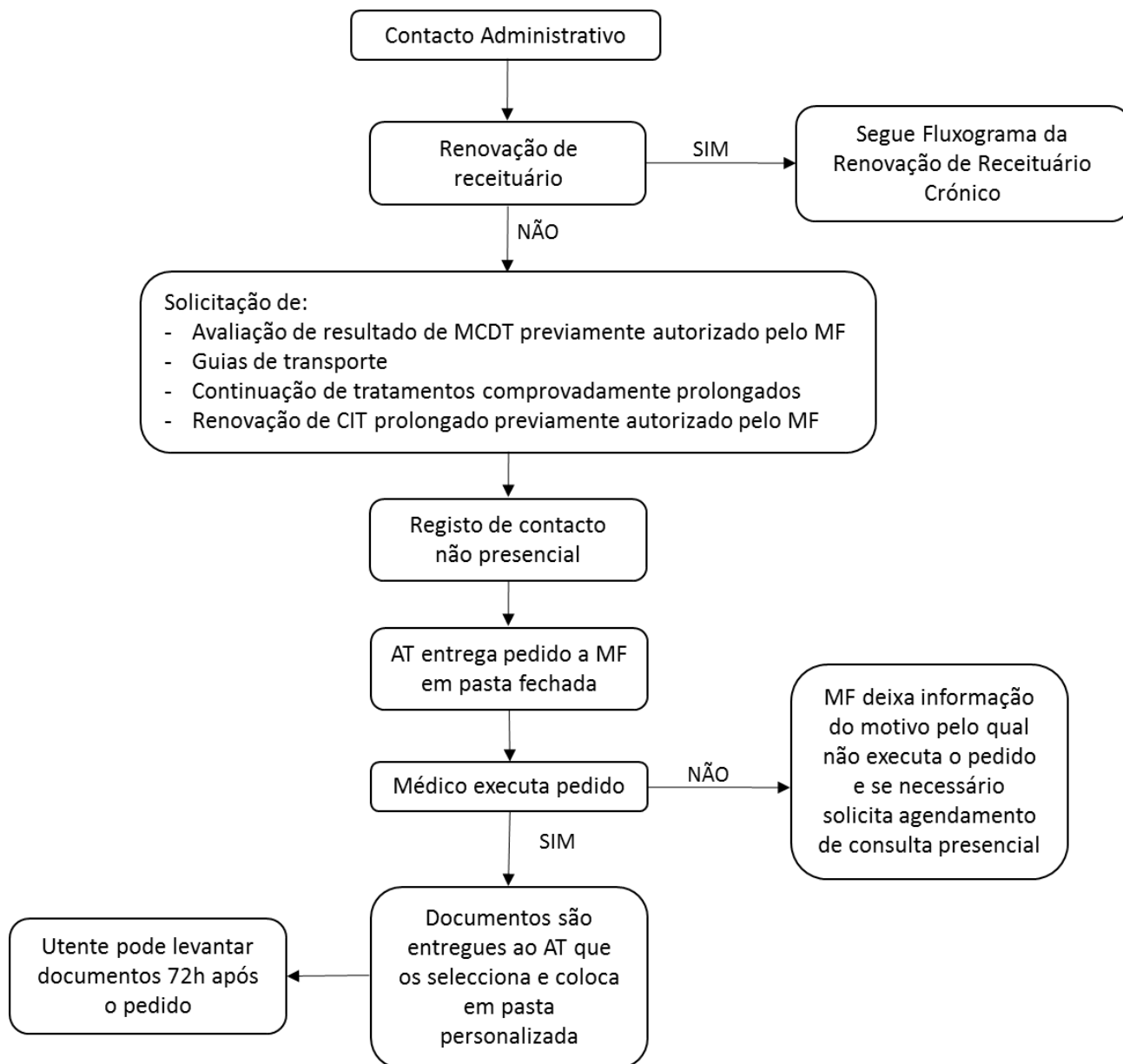
Fluxograma nº 13: Consulta Aberta



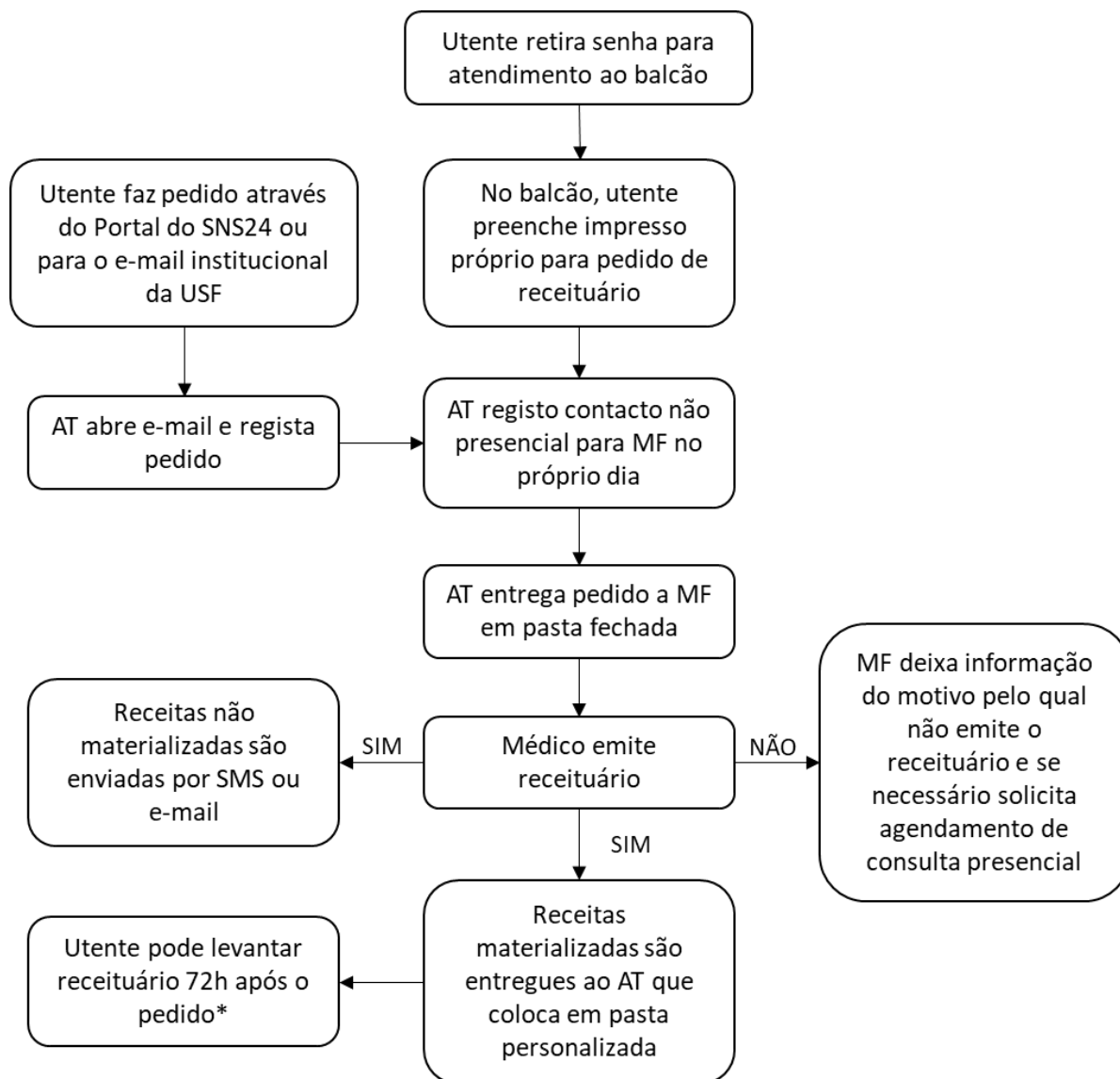
Fluxograma nº 14: Visitação Domiciliária



Fluxograma nº 15: Consulta Não Presencial



Fluxograma nº 16: Renovação de Receituário Crónico



* Se o utente não levantar a prescrição até 21 dias após a sua emissão, o receituário será anulado

ANEXO 2

Carta de Qualidade

Carta de Qualidade

Compromisso de Acessibilidade

A USF Valflores funciona nos dias úteis das 8 às 20 h.

A marcação de consultas pode ser feita pelo próprio ou por terceiros, presencialmente, por telefone ou por e-agenda.

Está contemplada a possibilidade de realização consultas e tratamentos em horário pós-laboral.

A USF tem um sistema de Intersubstituição dos profissionais ausentes, sendo assegurados os serviços mínimos.

É assegurada a atribuição de uma equipa de família (médico, enfermeiro e assistente técnico) a todos os utentes inscritos na USF.

No sentido de respeitar a **liberdade de escolha** e a importância de uma relação médico-utente de confiança, dentro das possibilidades será satisfeito qualquer pedido fundamentado de mudança de médico dentro da USF.

Compromisso Assistencial

É incentivada a realização de consultas programadas pelo utente e pelos profissionais, havendo a possibilidade de realização de consulta aberta em caso de doença aguda, quando justificado.

Existe a possibilidade de observação em consulta programada em até 5 dias.

A hora da consulta deve ser tão coincidente quanto possível com a hora marcada.

Está disponível um sistema de renovação de receituário crónico, no prazo legal de 72h.

Compromisso com a Informação ao Utente

Os direitos e deveres dos utentes estão afixados em local próprio nas instalações da USF.

A informação e atualização relativa à dinâmica da USF está disponível em local visível nas instalações da USF ou outros meios de comunicação entretanto criados.

Nas salas de espera estão disponíveis exemplares do “Guia da Acolhimento ao Utente”, onde está descrito de uma forma simples a organização e funcionamento da USF.

O horário de cada Médico de Família está afixado no exterior dos gabinetes de consulta.

Para manifestar qualquer elogio, sugestão ou reclamação, o utente tem ao seu dispor o formulário para elogios, a caixa de sugestões que se encontra na sala de espera, o Livro de Reclamações ou, caso se justifique, pode agendar uma reunião com o Coordenador da USF em horário específico.

Compromisso na formação e melhoria contínua

É incentivada a formação contínua para a qualificação, modernização e atualização de conhecimentos dos vários profissionais da equipa.

A USF Valflores compromete-se a continuar a ser uma USF vocacionada para a formação de outros profissionais na área da saúde.

Compromisso na manutenção das infraestruturas

Todos os profissionais devem contribuir para a manutenção das instalações nas máximas condições de higiene e segurança.

É incentivada a otimização dos recursos ambientais, apostando na poupança de energia e reciclagem de materiais.