

MANUAL DE ARTICULAÇÃO

ACES LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS E A UNIDADE SAÚDE FAMILIAR LUSA

2022

Documento elaborado por: USF Lusa

Aprovado pelo Conselho Geral a: 25/01/2022

Revisto a 20/09/2022

Próxima revisão: setembro 2025

Unidade de Saúde Familiar Lusa

ACES Lisboa Ocidental e Oeiras

ARSLVT-IP Ministério da Saúde

Unidade de Saúde Familiar Lusa

R. Manuel Teixeira Gomes, 2790-015 Carnaxide

Tel: 210 173 219

E.mail: usf.lusa@arslvt.min-saude.pt

Coordenador

Bruno Covelo

Contacto: bruno.covelo@arslvt.min-saude.pt

Equipa:

Alice Mouta

Ana Catarina Fernandes

Ana Daniela Martins

Ana Paula Ramos

Ana Rita Matos

Ana Vinha

Ânia Balça

Bruno Covelo

Cecília Mendes

Cláudia Batista

Irene Trindade

Joana Ressurreição

Magda Guerra

Maria Gouveia

Liliana Monteiro

Rita Sampaio Santos

Rosa Messias

Tiago Sá

Valter Moreira

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
ÂMBITO DO ACORDO	3
POPULAÇÃO E ÁREA DE INFLUÊNCIA	4
ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO ACES LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS	4
1. Unidade de Apoio à Gestão - Recursos Humanos, Físicos, Materiais, Técnicos e Financeiros	4
1.1 Recursos Humanos	4
1.2. Recursos Físicos	7
1.3. Recursos Materiais	8
1.4. Manutenção/Reparação de Instalações e Equipamento	9
1.5. Recursos Financeiros	10
1.6 Contabilidade e Tesouraria	10
1.7. Serviços de Apoio Geral	10
2. Articulação com Gabinete do Cidadão	12
3. Articulação com outras Unidades e Equipas do ACeS	13

INTRODUÇÃO

O **Manual de Articulação** destina-se a regular e compatibilizar as práticas entre a Unidade de Saúde Familiar Lusa (USF Lusa) como estrutura prestadora de Cuidados de Saúde Primários (CSP) e o Agrupamento de Centros de Saúde (ACeS) Lisboa Ocidental e Oeiras, bem como regulamentar a colaboração da presente Unidade nas atividades comuns do ACeS e na intercooperação com as restantes Unidades Funcionais.

A USF Lusa é uma unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde de Lisboa Ocidental e Oeiras, com autonomia organizativa, funcional e técnica, prestadora de Cuidados de Saúde Primários à população da sua área geográfica (Decreto Lei nº 298/2007).

O presente manual é subscrito pelo Diretor Executivo do ACeS Lisboa Ocidental e Oeiras, Dr. Rafic Nordin e pelo Coordenador da USF Lusa, Dr. Bruno Covelo, e dada a conhecer na sua redação à Administração Regional de Saúde de Lisboa Vale do Tejo, IP (ARSLVT, IP).

ÂMBITO DO ACORDO

A USF Lusa compromete-se a adotar uma prática dirigida para a qualidade, apostando no desenvolvimento organizacional através da implementação de cuidados e práticas com o mais elevado padrão de qualidade e segurança, que satisfaça as necessidades dos utentes, garanta a conformidade com as boas práticas e contribua para um melhor desempenho e motivação dos profissionais envolvidos.

A USF Lusa utilizará de uma forma articulada, e através do seu Coordenador, as restantes estruturas e serviços do ACeS Lisboa Ocidental e Oeiras, com o intuito de poder ver a sua ação facilitada e melhorada.

O ACeS Lisboa Ocidental e Oeiras deve garantir apoio à USF Lusa, de acordo com os recursos existentes, nas áreas em que não estão previstos recursos próprios para as mesmas, e em outras que estejam ou venham a ser definidas no ACeS.

Este apoio será disponibilizado através da partilha de recursos, e da colaboração e intercooperação da Unidade com as restantes Unidade do ACeS em atividades comuns conforme reguladas pelo presente Manual de Articulação.

O ACeS Lisboa Ocidental e Oeiras deve garantir apoio à USF Lusa que deve respeitar e fazer cumprir o presente **Manual de Articulação**, que faz parte integrante da **Carta de Compromisso**.

POPULAÇÃO E ÁREA DE INFLUÊNCIA

A USF Lusa exerce a sua atividade aos utentes inscritos e residentes na área geográfica da união de freguesias de Carnaxide e Queijas do concelho de Oeiras.

O número de utentes a inscrever constante da Carta de Candidatura é objeto de negociação anual e definido aquando da contratualização do Plano de Ação da Unidade Funcional.

A Unidade não poderá recusar a inscrição de utentes decorrentes do crescimento natural das suas listas, seja pelo nascimento/adoção de crianças, seja pela integração familiar de ascendentes, ou ainda pelo casamento/união de facto quando um dos cônjuges já pertença à Unidade e mantenha residência na área geográfica referida.

A unidade compromete-se ainda a realizar o atendimento ao utente que se encontre temporariamente na sua área geográfica através de um contacto esporádico de acordo com a Circular Normativa nº 05/ACESLO-Oeiras/2018, de 18.04.2018, e com as regras estabelecidas para o edifício no caso de nele coexistirem mais Unidades.

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO ACES LISBOA OCIDENTAL E OEIRAS

1. Unidade de Apoio à Gestão - Recursos Humanos, Físicos, Materiais, Técnicos e Financeiros

1.1 Recursos Humanos

A USF Lusa foi constituída por despacho de aceitação da ARSLVT, IP, a qual é responsável por uma carteira básica de serviços e carteira adicional conforme contratualização e descrito na Carta de Compromisso.

A equipa da unidade é composta por:

Nome	Categoria Profissional
Alice Mouta	Enfermeira
Ana Paula Ramos	Assistente Técnica
Ana Rita Matos	Médica
Ana Vinha	Enfermeira
Ânia Balça	Enfermeira
Bruno Covelo	Médico
Catarina Fernandes	Médica
Cecília Mendes	Enfermeira
Cláudia Batista	Assistente Técnica

Daniela Martins	Enfermeira
Irene Trindade	Médica
Joana Ressurreição	Médica
Liliana Monteiro	Enfermeira
Magda Guerra	Enfermeira
Rita Sampaio Santos	Médica
Rosa Messias	Assistente Técnica
Tiago Sá	Assistente Técnico
Válter Moreira	Médico

À Unidade compete zelar pelo desempenho do Plano de Ação assegurando:

- A intersubstituição dos seus elementos durante os períodos de férias e ausências até duas semanas;
- A intersubstituição dos seus elementos com eventual recurso a trabalho extraordinário em situações de ausência superiores a duas semanas e até cento e vinte dias ou ausências por licença de maternidade.

De salientar que: em situações de ausência superiores a cento e vinte dias, sob proposta da Unidade à Direção Executiva, analisa-se a possibilidade de proceder à substituição do elemento ausente.

1.1.1 Gestão de Pessoal

A gestão do pessoal integrante da USF Lusa é feita pelo Coordenador da Unidade, nos termos da legislação em vigor.

O registo de assiduidade dos profissionais é efetuado através de Sistema de Registo Biométrico (SISQUAL).

Ao Coordenador da unidade, ou quem o substitua (mediante aviso prévio à Unidade de Apoio à Gestão (UAG) (Recursos Humanos) para que seja emitida novas credenciais de acesso), compete o controlo e validação da assiduidade dos profissionais, devendo a unidade enviar para a UAG (Recursos Humanos) a documentação relacionada com a assiduidade, ajudas de custo, despesas com deslocações e justificações de ausência. No caso das Justificações de Ausência por doença do próprio ou familiares o documento deve ser digitalizado e anexado na Plataforma SISQUAL.

Na situação de o trabalhador apresentar um Certificado de Incapacidade Temporária para o serviço, deve a unidade, antes do envio, proceder à verificação do documento tendo em conta se o profissional se enquadra no regime da Caixa Geral de Aposentações ou no regime de Segurança Social.

Cabe igualmente à Unidade o envio das despesas de saúde dos seus profissionais beneficiários da ADSE. Contudo, o próprio também poderá proceder ao seu envio diretamente para a ADSE.

A cada profissional cabe requerer “*Abono de Família para Crianças e Jovens*”, assim como discriminar anualmente os elementos do agregado familiar e fazer prova dos seus rendimentos, os restantes procedimentos são da responsabilidade da UAG (Recursos Humanos).

A marcação dos períodos de férias deverá ser exclusivamente efetuada na aplicação SISQUAL, não carecendo do envio do pedido em suporte de papel.

Sempre que haja alguma alteração ao horário praticado, o novo horário deve estar de acordo com o disposto na respetiva Circular Orientadora e deve ser posteriormente enviado para homologação do Diretor Executivo, após o que será introduzido em SISQUAL pela UAG (Recursos Humanos).

Os pedidos de Acumulações de Funções devem ser requeridos pelo próprio, em formulário tipo com parecer do Coordenador. A este pedido deve ser anexada declaração da entidade para a qual irá prestar serviço (constando horário a praticar, número de horas, remuneração a auferir) e o horário do profissional praticado na Unidade devidamente homologado.

1.1.2 Vencimentos/Suplementos Remuneratórios/Abonos

Os procedimentos tendentes aos vencimentos, abonos e suplementos serão assegurados pela UAG – Recursos Humanos do ACeS aos profissionais que integram a Unidade Funcional.

1.1.3 Trabalho Extraordinário

A prestação de trabalho extraordinário, pelos elementos que integram a unidade, pode ser proposta ao Diretor Executivo, que autoriza a mesma mediante análise da necessidade de prestação de serviço fora do compromisso assistencial da Unidade e cabimento orçamental.

As horas de trabalho extraordinário dos profissionais das Unidades que tenham sido previamente autorizadas pelo Diretor Executivo, devem ser validados pelo Coordenador da Unidade na plataforma SISQUAL.

1.1.4 Ajudas de Custo/Boletins Itinerários

Compete ao Coordenador da Unidade Funcional validar as ajudas de custo/Boletins de Itinerário, devidas aos profissionais da Unidade Funcional, de acordo com os procedimentos divulgados, e remete-las à UAG, em modelo próprio, a fim de serem autorizadas pelo Diretor Executivo e processadas através da UAG (Recursos Humanos).

1.1.5 Acidentes em Serviço

Compete ao Diretor Executivo do ACeS a classificação dos Acidentes em Serviço, pelo que a Unidade Funcional se compromete a declarar todos os acidentes/incidentes em serviço dos trabalhadores e proceder a todas as diligências previstas na Lei, utilizando para o efeito o preenchimento dos modelos

de Participação e Qualificação de Acidente em Serviço, enviando-os para o ACeS, no prazo máximo de 48 horas, para análise, classificação e posterior desenvolvimento.

Do processo a desencadear pelo ACeS será dado conhecimento ao sinistrado e ao Coordenador da Unidade Funcional.

1.1.6 Estatuto de Trabalhador-Estudante/Equiparação a Bolseiro

O Estatuto de Trabalhador-Estudante rege-se pela Lei em vigor, devendo o Coordenador da Unidade Funcional emitir parecer sobre o mesmo, bem como, comunicar a alteração dos horários que a reorganização dos mesmos implique e remeter ao Diretor Executivo do ACeS, a fim de ser autorizado e desencadeado o desenvolvimento do processo.

A Equiparação a Bolseiro é solicitado ao Diretor Executivo do ACeS, para parecer/decisão, a qual será comunicada ao requerente e à Coordenador(a) da Unidade Funcional.

1.1.7 Formação Profissional

Os profissionais da USF Lusa têm acesso a formação profissional externa através de pedido de autorização de Comissão Gratuita de Serviço, realizado em impresso próprio ao Diretor Executivo com informação de parecer positivo do Coordenador da Unidade.

Os pedidos de Comissão Gratuita de Serviço no Estrangeiro carecem de autorização pela ARSLVT,IP, pelo que deverão ser enviados para UAG (Recursos Humanos) com um mês de antecedência à data da formação.

A Unidade Funcional colabora com o ACeS na formação pré-graduada e pós-graduada de profissionais, em termos e condições acordadas com a Direção Executiva do ACES.

1.2. Recursos Físicos

A USF Lusa utiliza instalações do ACES de Lisboa Ocidental e Oeiras localizadas na Rua Manuel Teixeira Gomes, s/ n.º, em Carnaxide, e é composta no piso 0 por: 9 Gabinetes de Enfermagem, 1 Gabinete de Planeamento Familiar, partilhado por toda a equipa médica e de enfermagem, 9 Gabinetes Médicos, 3 casas de banho para utentes (feminina, masculina e para pessoas com mobilidade reduzida), um espaço de atendimento ao público com 3 balcões de atendimento e um posto de trabalho com computador próprio, uma sala de arquivo e armazém de material administrativo e uma sala multiusos. No piso 1 existe ainda uma sala de *backoffice* e um vestiário.

Além destes existem ainda espaços partilhados com a USF Carnaxide, nomeadamente o refeitório e a sala de reuniões (Piso 1). No piso -1 encontram-se os Armazéns Avançados (Farmácia e Material de consumo clínico e o Arquivo Inativo).

As instalações, o material existente e a gestão dos mesmos são da responsabilidade da Unidade, comprometendo-se a mesma a preservar o estado de conservação dos mesmos dentro do seu âmbito e capacidade.

A Unidade deverá informar atempadamente a UAG (aprovisionamento) sobre as necessidades de reparação e manutenção dos equipamentos sob a sua responsabilidade.

O ACeS Lisboa Ocidental e Oeiras é responsável pela conservação e reparação das instalações e equipamentos onde funciona a Unidade, reservando-se o direito de utilização de espaços e dependências da estrutura física não utilizadas pela Unidade ou que não sejam necessárias ao desenvolvimento da sua atividade.

A Unidade, em colaboração com a UAG do ACeS Lisboa Ocidental e Oeiras, efetua o inventário do equipamento o qual deverá estar permanentemente atualizado.

1.3. Recursos Materiais

1.3.1. Materiais de Consumo Clínico, Medicamentos, Materiais Administrativos e de Uso Corrente

A Unidade compromete-se a utilizar uma metodologia adequada de gestão de *stocks*, de forma a contribuir para a redução dos custos e para o combate ao desperdício, respondendo às exigências de maior eficiência e eficácia, bem como a regras que vierem a ser definidas pela ARSLVT, IP.

A Unidade compromete-se a utilizar corretamente a Plataforma *GLINTT*, em todo o seu circuito, desde a entrada do material, ao seu consumo, tendo em conta os prazos devidos, por forma a assegurar a eficácia da plataforma e correta gestão dos seus *stocks*.

A Unidade designa um / dois profissionais como utilizadores da aplicação informática do Circuito dos Armazéns Avançados (*GLINTT*), responsáveis, respetivamente, pela gestão de material de consumo clínico, farmacêutico e administrativo e uso corrente da Unidade Funcional.

A UAG ACeS Lisboa Ocidental e Oeiras disponibiliza anualmente o calendário com as datas para a requisição do material administrativo e de hotelaria.

Na data previamente definida, os responsáveis pela realização do pedido através da Plataforma *GLINTT*, procedem à requisição com base nos níveis dos materiais da Unidade.

A UAG responsabiliza-se pelo transporte e entrega em data previamente acordada.

A receção do material é realizada na Unidade.

Após a entrega a Unidade tem 48 horas para verificar o material rececionado.

Sempre que seja sinalizada a quebra acentuada, inexistência de um produto ou previsão de aumento do seu consumo poderá ser efetuado pedido extraordinário através de e-mail para gstocks.loo@arslvt.min-saude.pt (no caso de material administrativo e de uso corrente) ou para elaine.rossi@arslvt.min-saude.pt (no caso de Material de Consumo Clínico, Farmácia e Vacinas) que farão a verificação/gestão interna relativa a este pedido. Estes pedidos devem ter sempre como base a otimização de recursos do ACeS.

1.3.2. Requisição de vinhetas

A requisição de vinhetas para a Unidade bem como as vinhetas médicas e as receitas em papel são solicitadas à UAG (aprovisionamento) via e-mail: ap_loo@arslvt.min-saude.pt.

1.3.3. Produtos clínicos considerados estupefacientes / imunoglobulinas

Os produtos clínicos considerados estupefacientes bem como imunoglobulinas possuem requisição própria e serão solicitados à UAG de acordo com o seu consumo ou previsão do mesmo.

1.3.4 Gestão da Rede de Frio e Receção e Acondicionamento de Vacinas e Produtos Termosensíveis

A UAG é responsável por coordenar a manutenção da Rede de Frio (manutenção e calibração de frigoríficos) e pelo Transporte de Vacinas e Produtos Termo sensíveis desde a farmácia da ARSLVT, IP até à Unidade do ACeS.

1.4. Manutenção/Reparação de Instalações e Equipamento

As instalações onde está situada a Unidade, o material aí existente e a sua gestão são da responsabilidade dos profissionais da Unidade, comprometendo-se estes a preservar e a zelar pelo estado de conservação e de utilização dos mesmos.

Sempre que seja necessário proceder a obras de reparação, ou manutenção/avaria de equipamentos de diagnóstico e terapêutica, a Unidade deverá, na pessoa do seu Coordenador ou dos Interlocutores da Unidade notificar por correio eletrónico o aprovisionamento UAG no ACES.

Em situações excecionais, que coloquem em causa a segurança das instalações e/ou dos profissionais e utentes, o contacto deverá ser imediato via telefone, confirmando-se sempre via e-mail.

A reparação e entrega dos equipamentos são da responsabilidade da UAG, devendo a mesma comunicar à Unidade o ponto da situação relativamente às reparações, sempre que solicitado.

Dificuldades ao nível do Sistema Informático, comunicações e respetivos equipamentos devem ser reportados através do portal self-service *EasyVista*, ou através do e-mail servicedesk@arslvt.min-saude.pt, com conhecimento à responsável da UAG.

1.5. Recursos Financeiros

O Plano de Aplicação de Incentivos é definido pela Unidade e constitui parte integrante do Plano de Ação da Unidade Funcional (PAUF) sendo objeto de negociação em sede de Contratualização.

A utilização dos incentivos conforme definido no Plano de Aplicação de Incentivos anual deve ser solicitada à responsável da UAG que iniciará processo junto da ARSLVT.

1.6 Contabilidade e Tesouraria

1.6.1. Receitas de Taxas Moderadoras ou Outras Receitas

As receitas obtidas com a cobrança de taxas moderadoras são depositadas diariamente e os documentos comprovativos remetidos imediatamente à UAG (Contabilidade).

1.6.2. Reembolsos

A Unidade receciona os pedidos de reembolso dos seus utentes, organiza o processo considerando os prazos definidos superiormente e os procedimentos estabelecidos para o efeito, e remete-o à UAG (Gestão de Doentes) para conferência do processo e eventual reembolso/devolução ao utente.

1.7. Serviços de Apoio Geral

1.7.1 Serviços de limpeza

Os serviços de limpeza e apoio do funcionamento da USF Lusa são assegurados por empresa, especialmente contratada para o efeito pela ARSLVT, IP.

Compete à Unidade a supervisão dos serviços prestados e informar o ACeS sobre a prestação do serviço, numa periodicidade mensal, em termos qualitativos e quantitativos, designadamente o preenchimento da informação mensal subordinada à limpeza.

1.7.2. Serviços de Vigilância

O serviço de vigilância do Edifício da Unidade será assegurado por empresa, especialmente contratada para o efeito pelo ACeS / ARSLVT.

Compete à Unidade a supervisão dos serviços prestados e informar o ACES sobre a prestação do serviço, numa periodicidade mensal, em termos qualitativos e quantitativos, designadamente o preenchimento da informação mensal subordinada à vigilância.

O vigilante colabora nas seguintes funções:

- Acolhimento e orientação dos utentes;
- Implementação de orientações dos profissionais de saúde sobre medidas de proteção contra a pandemia COVID-19;
- Controle do número de pessoas no edifício;
- Verificação, ao encerramento da Unidade, do fecho devido de janelas e portas;
- Verificação ao encerramento se todos os aparelhos elétricos (ar condicionado, aquecedores, outros) ficam desligados;
- Verificação relativamente ao encerramento da iluminação de todos os espaços da Unidade Funcional;
- Intervenção imediata no caso de distúrbios e/ou desordem nas instalações da Unidade.

O vigilante articula-se preferencialmente com o interlocutor administrativo e de enfermagem e com o Coordenador da Unidade.

1.7.3. Serviços de Distribuição e Transporte

O Serviço de Distribuição e Transporte de material entre a USF Lusa e a sede do ACeS, e deste para aquela é da responsabilidade da UAG e assegurado por esta com regularidade, de acordo com o circuito já existente.

O ACeS disponibilizará os recursos disponíveis – viaturas, motoristas, táxis – para a realização dos domicílios – médicos e de enfermagem – mediante agendamento prévio e planeamento de acordo com os procedimentos instituídos e divulgados.

1.7.4. Serviço de Esterilização

A esterilização dos dispositivos médicos da Unidade será assegurada por meios próprios / entidade externa, especialmente contratada para esse efeito pelo ARSLVT.

Compete à Unidade, de acordo com a normas/orientações definidas pelo ACeS, assegurar a organização do circuito de recolha, limpeza, preparação e identificação dos dispositivos médicos a esterilizar.

A recolha de material e equipamento para esterilização bem como a sua devolução é assegurada pelo Serviço de Distribuição e Transporte, nos termos da alínea c) do presente ponto.

1.7.5. Serviço de Lavandaria

O Serviço de Lavandaria é assegurado pelo ACES nos termos da alínea 1.7.1. do presente ponto.

1.7.6. Recolha e Tratamento de Resíduos

A recolha e tratamento dos resíduos hospitalares perigosos são assegurados por empresa contratada, para o efeito, pela ARSLVT, IP.

A periodicidade da recolha é definida pela ARSLVT, de acordo com as quantidades produzidas na Unidade. A Unidade deverá garantir a adequada triagem, acondicionamento e transporte interno dos resíduos, segundo as normas em vigor e informar a Gestão de Resíduos Hospitalares sempre que ocorram anomalias no processo, nomeadamente na periodicidade da recolha.

O manuseamento, triagem, acondicionamento e remoções dos resíduos sólidos urbanos é da responsabilidade da Unidade, que deve utilizar os contentores municipais.

1.7.7. Eliminação de medicamentos

Os fármacos rejeitados/fora de prazo de validade (apenas os *blisters*) incluindo vacinas (Grupo IV) devem ser depositados em saco plástico de cor vermelha. Atender sempre ao facto de que as caixas de cartão e respetivas bulas devem ser depositadas em recipientes destinados à valorização do papel. Contactar a Gestão de Resíduos do ACeS através do Elo de Ligação da Unidade.

1.7.8. Coordenação com os Assistentes Operacionais da UAG

Os Assistentes Operacionais, alocados à UAG a prestar funções na Unidade, articulam-se, preferencialmente com o interlocutor de enfermagem a prossecução das suas funções, destacando-se as seguintes: atendimento telefónico, recolha de resíduos hospitalares, respetiva selagem e depósito em contentor próprio, limpeza das salas de tratamento e reposição de material, reposição de material clínico nos gabinetes médicos, salas de tratamentos e vacinação, recolha de material clínico das salas de tratamento e gabinetes médicos, recolham dos lixos normais, recolha de lixos orgânicos e papel, e outras, dependendo hierarquicamente da UAG.

2. Articulação com Gabinete do Cidadão

As reclamações, sugestões e elogios registados no livro de reclamações, caixa de sugestões, Portal da Saúde, Portal da ACSS, Portal da ERS, “e-mail”, carta e outros, seguem os procedimentos instituídos no ACeS, e em observância aos Estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) aprovados pelo Decreto – Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, designadamente:

- Após audição interna na Unidade, o Coordenador da Unidade Funcional, elabora parecer/proposta de resposta, com indicação de medidas corretivas a implementar na unidade, enviando no prazo de 5 dias ao Gabinete do Cidadão do ACeS, disponibilizando-se para qualquer esclarecimento adicional que lhe seja solicitado por este Gabinete.
- O Gabinete do Cidadão elabora a resposta final e submete para apreciação do Diretor Executivo;
- O Gabinete do Cidadão regista todas as fases processuais (exposição/audição e o ofício de resposta final), no Sistema de Gestão das Reclamações da ERS, de acordo com o previsto nos Estatutos da ERS legalmente aprovados;
- O Gabinete do Cidadão envia resposta final ao utente, ao Ministério da Saúde e à DGAEP, bem como ao Coordenador da Unidade de Saúde.

Cabe ao Gabinete do Cidadão efetuar a gestão das reclamações que constituem “não conformidades”.

Define-se não conformidade como: *um acontecimento relacionado com um utente, em que o ocorrido está aquém da meta estabelecida pela unidade funcional para esse processo. Adicionalmente, deve ter sido formalmente apresentada no livro de reclamações.*

Compete ao Gabinete do Cidadão do ACeS definir quais as reclamações apresentadas no livro de reclamações que constituem "não conformidades", remetendo ao Coordenador da Unidade Funcional para análise interna e implementação de medidas corretivas.

Cabe ao Diretor Executivo do ACeS proceder ao termo de abertura do Livro de Reclamações que será remetido à Unidade. Cabe ao Coordenador da Unidade, quando concluído o Livro de Reclamações remetê-lo ao ACeS e solicitar novo Livro quando identificar não existirem folhas suficientes para garantir o pleno acesso do cidadão ao Livro de Reclamações. O Diretor Executivo procederá ao termo do Livro de Reclamações.

O Gabinete Cidadão apoia o processo de avaliação de Satisfação de Utente, prestando consultadoria, monitorizando o processo, analisando os resultados e monitorizando a aplicação de eventuais medidas corretivas.

3. Articulação com outras Unidades e Equipas do ACeS

A Unidade tem acesso a vários Serviços Assistenciais e Não Assistenciais que se inscrevem no âmbito da atividade de outras Unidades ou equipas do ACeS através de referência interna.

A USF Lusa compromete-se a prestar aos utentes as informações necessárias sobre estes Serviços bem como a facilitar o acesso do utente ao mesmo.

À USF Lusa são disponibilizadas horas de profissionais da **Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados** (URAP), quer de **Psicologia**, quer de **Serviço Social** que dão resposta à referenciação interna nestas áreas.

A USF Lusa desenvolve a sua atividade em interligação com UCC Cuidar+, em programas comunitários como a **Saúde Escolar**, o **Atendimento Jovem**, a **Preparação para o Nascimento e Parentalidade**, a **Equipa de Cuidados Continuados Integrados da Rede Nacional de Cuidados Continuados** e em outros que venham a ser definidos de forma a colmatar as necessidades da população.

À USF Lusa são disponibilizadas respostas à referenciação interna e de consultadoria pela **Equipa Comunitária de Suporte em Cuidados Paliativos**. Os utentes que a equipa de saúde identificar como tendo necessidades complexas de Cuidados Paliativos, devem ser referenciados para a ECSCP através do preenchimento de formulário próprio e enviado para o email da equipa ecscp.lxooeiras@arslvt.min-saude.pt.

Aos utentes da USF Lusa são disponibilizadas respostas à referenciação interna para a **Consulta da Dor**.

A USF Lusa tem acesso a Serviços Assistenciais e Não Assistenciais da **Unidade de Saúde Pública** através da referenciação.

Aos utentes residentes na área de abrangência do ACeS são disponibilizados Serviços Assistenciais:

- No âmbito das competências de Autoridade de Saúde:
 - Juntas Médicas para Atribuição de Grau de Incapacidade;
 - Avaliação de Situações para Mandado de Condução em Saúde Mental;
 - Avaliação médica de condutor decorrente do estabelecido do Decreto-Lei 138/2012.
- No âmbito da Saúde Oral:
 - Consultas de Medicina Dentária;
 - Consulta de Higiene Oral.

À população da área de abrangência do ACeS são disponibilizados outros serviços de índole comunitária, através da vigilância e monitorização da saúde da comunidade, numa perspetiva abrangente, com funções de vigilância epidemiológica e ambiental, planeamento em saúde, e de apoio técnico. Articulando-se com todas as unidades funcionais do ACeS em que está integrada, com as estruturas hospitalares da sua área de influência e com as demais organizações locais com interesse

na saúde comunitária, com a finalidade de melhorar o estado de saúde da população e promover ambientes saudáveis.

Outras:

- Consulta do Viajante;
- Vacinação Internacional.