

REGULAMENTO INTERNO 2022-2023

USF OEIRAS



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



Elaborado por: Marta Fabião e Madalena Leite Rio

Aprovado: Conselho Geral 25/01/2023

Data: Dezembro de 2022

A Rever: Dezembro 2023

Índice

CAPÍTULO I	3
1. Introdução	3
2. USF, equipa, área geográfica e utentes	3
2.1. Identificação da Unidade de Saúde Familiar.....	3
2.2. Identificação dos profissionais da equipa.....	4
2.3. Área geográfica de atuação.....	8
3. Missão, visão e valores	10
3.1. Missão.....	10
3.2. Visão.....	10
3.3. Valores.....	10
CAPÍTULO II	11
4. Estrutura orgânica e funcionamento	11
4.1. Estrutura Orgânica.....	11
4.2. Coordenador da USF.....	11
4.3. Conselho Geral.....	13
4.4. Conselho Técnico.....	14
4.5. Outros órgãos de apoio.....	15
5. Instrumentos da USF	15
CAPÍTULO III	16
6. Organização interna e Cooperação Interdisciplinar	16
6.1. Princípios gerais de organização.....	16
6.2. Acolhimento, orientação e comunicação com os utentes.....	16
6.3. Intervenções e áreas de atuação do Corpo Clínico.....	16
7. Gestão de Informação – Interna e Externa	21
CAPÍTULO IV	21
8. Compromisso Assistencial	21
8.1. Horário de Funcionamento da USF e Cobertura Assistencial.....	21
8.2. Oferta de Serviços.....	22
8.3. Carteira Básica de Serviços.....	22
9. Sistema de marcação de consultas	29
10. Cuidados no domicílio	30
11. Acolhimento e orientação dos cidadãos	31
12. Comunicação com os cidadãos	31
13. Continuidade e integração dos cuidados	32
14. Mudança de médico ou enfermeiro de família	33
15. Sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa	33
16. Serviços mínimos	34
17. Forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa	35
18. Prestação de contas	36
CAPÍTULO V	36
19. Formação contínua	36
19.1. Desenvolvimento profissional contínuo.....	36
20. Formação profissional externa	37
21. Formação pré e pós-graduada	38
CAPÍTULO VI	38
22. Compromisso para a qualidade	38
22.1. Monitorização da qualidade.....	38
22.2. Carta de qualidade.....	39
CAPÍTULO VII	40
23. Disposições finais e transitórias	40
23.1. Inibições decorrentes do cumprimento do compromisso assistencial.....	40
24. Dúvidas e omissões	41

CAPÍTULO I

1. Introdução

O Regulamento Interno é o documento que explicita as regras de funcionamento da Unidade de Saúde Familiar Oeiras (USFO), os princípios e os valores orientadores da equipa. Constitui um documento da máxima importância e que se pauta pelo dinamismo, de forma a adaptar-se às necessidades da população inscrita, bem como às suas próprias necessidades e grau de maturidade/desenvolvimento da equipa. É fundamental a participação de todos os elementos da equipa, visando, sempre, o seu crescimento e desenvolvimento individual e de grupo, tendo como fim comum a prestação de cuidados de saúde de qualidade. Este documento resulta da participação ativa de todos os profissionais da USFO e apresenta, de uma forma clara, a estrutura orgânica e o funcionamento da USF, o compromisso assistencial assumido pelos vários grupos profissionais, bem como, o compromisso para a qualidade e com a formação dos mesmos

2. USF, equipa, área geográfica e utentes

2.1. Identificação da Unidade de Saúde Familiar

Unidade de Saúde Familiar Oeiras

ACES III - Lisboa Ocidental e Oeiras Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo

Avenida Salvador Allende, 2780-163 Oeiras

Telefones: 21 440 01 00 (Centro de Saúde)

Fax: 21 454 09 02

E-mail: usfoeiras@csoeiras.min-saude.pt

O logótipo foi elaborado pelo Dr. Fernando Heleno (médico reformado) para a UCSP Oeiras. Foi mantido na transformação da unidade UCSP Oeiras para USF Oeiras uma vez que se baseou na evolução e continuidade de todos os profissionais envolvidos, sem cortes disruptivos com o passado. O significado do logotipo é de união. Há a imagem de uma família nuclear (pai, mãe e filho) tendo por trás deles a cruz que simboliza os cuidados de saúde envoltos numa espécie de escudo que é o Serviço Nacional de Saúde.

2.2. Identificação dos profissionais da equipa**Médicas:**

Ana Paula Rego de Sana Quaresma	
Categoria profissional	Assistente graduado de MGF
Nº de CC	07927667
Nº de Cédula profissional	27373
Regime de trabalho/contratual	42h/ CTFP Termo indeterminado

Andreia Cristina da Glória e Silva	
Categoria profissional	Assistente de MGF
Nº de CC	12380860
Nº de Cédula profissional	48471
Regime de trabalho/contratual	40h/ CTFP Termo indeterminado

Cristina Elizabete Soares Teodoro	
Categoria profissional	Assistente de MGF
Nº de CC	120584770
Nº de Cédula profissional	43216
Regime de trabalho/contratual	40h/ CTFP Termo indeterminado

Filipa Alexandra Silva de Carvalho Capelas	
Categoria profissional	Assistente de MGF

Nº de CC	13258829
Nº de Cédula profissional	55745
Regime de trabalho/contratual	40h/ CTFP Termo indeterminado

Maria Madalena Ponte Peças Leite Rio Mendes de Almeida	
Categoria profissional	Assistente de MGF
Nº de CC	13974204
Nº de Cédula profissional	60955
Regime de trabalho/contratual	40h/ CTFP Termo indeterminado

Maria do Rosário Braz Francisco	
Categoria profissional	Assistente graduada de MGF
Nº de CC	4563557
Nº de Cédula profissional	24821
Regime de trabalho/contratual	42h/ CTFP Termo indeterminado

Marta Isabel da Conceição Fabião	
Categoria profissional	Assistente de MGF
Nº de CC	13755285
Nº de Cédula profissional	60630
Regime de trabalho/contratual	40h/ CTFP Termo indeterminado

Enfermeiras:

Ana Isabel Mendes	
Categoria profissional	Enfermeira
Nº de CC	07368235
Nº de Cédula profissional	5-E-36283
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

Ana Sílvia Figueira Santos	
Categoria profissional	Enfermeira
Nº de CC	10501335
Nº de Cédula profissional	29477
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

Cristina Alexandra Gonçalves Silva	
Categoria profissional	Enfermeira
Nº de CC	6577325
Nº de Cédula profissional	27012
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

Maria Filomena Lourenço Andrade Moreira	
Categoria profissional	Enfermeira
Nº de CC	7485050

Nº de Cédula profissional	32760
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

Isabel Maria Ferreira Correia	
Categoria profissional	Enfermeira
Nº de CC	07784699
Nº de Cédula profissional	11252
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

Verónica Marques Jornalo	
Categoria profissional	Enfermeira
Nº de CC	11988963
Nº de Cédula profissional	50483
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

Secretários Clínicos:

Maria Júlia Grilo Salvadinha	
Nº de Cédula profissional	707595
Nº de CC	07847795
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

Maria Manuela Gomes Santos	
----------------------------	--

Nº de Cédula profissional	702997
Nº de CC	8630038
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

Nuno Miguel Ferreira Duarte	
Nº de Cédula profissional	707899
Nº de CC	10042587
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

Paula Cristina Esteves Correia dos Santos	
Nº de Cédula profissional	6141
Nº de CC	08404099
Regime de trabalho/contratual	35h/ CTFP Termo indeterminado

2.3. Área geográfica de atuação

O concelho de Oeiras, atualmente constituído por cinco freguesias, totaliza uma área aproximada de 46 Km², com uma população aproximada de 171.767 habitantes (46,4% do sexo masculino e 53,6% do sexo feminino), representando 5,98% da população residente na área metropolitana de Lisboa (AML), (Pordata/INE, 2021). A USF Oeiras, unidade do ACeS LOO desde 2013, serve preferencialmente os cidadãos de duas freguesias do concelho: União de Freguesias de Oeiras e São Julião da Barra, Paço de Arcos e Caxias (com 58.099 habitantes) e a Freguesia de Porto Salvo (com 15.100 habitantes) – dividindo esta missão com mais 5 Unidades – correspondentes ao “Centro de Saúde de Oeiras”.

A USFO, criada a 30 de maio de 2013, constitui uma das 8 unidades funcionais modelo A do ACES LOO. Localizada no centro da vila de Oeiras, apresenta adequados acessos

pedonais, rodoviários e de proximidade com a linha do comboio Cascais-Cais do Sodré. De acordo com o Sistema de Informação da Administração Regional de Saúde (SIARS), relativo a Julho de 2021, a unidade serve uma população de 14.428 utentes,

O acesso por carro é facilitado, pois o edifício dispõe de um parque de estacionamento gratuito, destinado aos utentes.

Existem também rampas de acesso e elevadores, para os utentes com necessidades especiais.

Recursos de Saúde na Comunidade:

O Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental E. P. E., do qual fazem parte o Hospital de São Francisco Xavier, o Hospital Egas Moniz e o Hospital de Santa Cruz.

Os serviços de saúde da Santa Casa da Misericórdia de Oeiras, do qual faz parte o Hospital de Sant'Ana, que possui uma convenção com a ARSLVT.

Várias clínicas privadas, farmácias e laboratórios de análises.

Serviços de apoio a dependentes de álcool e drogas, nomeadamente grupos de autoajuda.

Algumas Instituições Particulares de Solidariedade Social, como a Ajuda de Mãe, o Centro Belmar da Costa e Centro de Acolhimento de Emergência Casa da Fonte.

Damos e recebemos o apoio dos serviços do ACES que são transversais a todas as unidades (UCC, URAP, UAG e USP).

Principais Recursos Sociais na Comunidade:

A Santa Casa da Misericórdia, Juntas de Freguesia, Infantários, Lares de Idosos, Sociedades Recreativas e de Apoio Social, Escolas de Ensino Básico, Secundário, Técnico e Superior.

Na Freguesia de Oeiras e S. Julião da Barra, existe o Centro Social e Paroquial de Nova Oeiras, com Apoio Domiciliário e Centro de Dia; existe o Centro Social e Paroquial de S. Julião, com um Centro de Convívio; temos a Associação de Apoio ao Idoso e Deficiente de Oeiras, com Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Residência; a Santa Casa da Misericórdia de Oeiras, com Apoio Domiciliário e Centro de Dia; o Centro Social e Paroquial de Oeiras, com um Jardim Infantil e Atividades de Tempos Livres (ATL), com Apoio Domiciliário, um Centro de Dia, Lar e Creche.

Na Freguesia de Porto Salvo existe o Centro Social e Paroquial de Nossa Senhora de Porto Salvo, com Apoio Domiciliário, um Centro de Dia e um Centro de Convívio.

3. Missão, visão e valores

3.1. Missão

Prestação de cuidados de saúde a uma população inscrita em listas de utentes por médico de família, garantindo acessibilidade, personalização, continuidade, globalidade, coordenação de cuidados e maior efetividade e satisfação dos cidadãos utentes e dos profissionais.

3.2. Visão

A Equipa da USF Oeiras deseja que a sua experiência profissional seja perpetuada pelos atuais e futuros colaboradores, marcando uma etapa, elevando-se a uma unidade de excelência e de referência, assente na satisfação dos utentes e profissionais, privilegiando a inovação baseada na investigação e na formação.

3.3. Valores

A USF Oeiras assume como coordenadas de orientação a humanização, a autorresponsabilização, a personalização de cuidados, o trabalho em equipa, os princípios gerais dos Cuidados de Saúde Primários e a definição de Medicina Geral e Familiar, expressa pela WONCA em 2002. Neste contexto guia-se por um conjunto de princípios e de valores:

- 1) Orienta-se para uma visão da pessoa no seu todo, independentemente da idade, do género, da etnia, da religião, da natureza dos problemas de saúde, da fase da vida em que se encontra, encarando e compreendendo a pessoa no seu contexto familiar, social e cultural;
- 2) Atua na promoção da saúde e na prevenção da doença (incluindo os excessos de intervenção terapêutica, ou seja, na prevenção quaternária), no tratamento e na reabilitação;
- 3) Assegura cuidados acessíveis em situações de doença crónica e aguda e de apoio domiciliário;
- 4) Presta cuidados numa perspetiva multiprofissional de trabalho em equipa;
- 5) Tem autonomia de gestão e promove a melhoria contínua de qualidade;

- 6) Utiliza um sistema de informação que permite gerir, coordenar e monitorizar todo o trabalho de forma eficaz;
- 7) Orienta o seu trabalho em consonância com as prioridades nacionais em saúde, de acordo com os objetivos estratégicos definidos pelo Ministério da Saúde no Plano Nacional de Saúde;
- 8) Promove a formação profissional contínua dos seus elementos e colabora ativamente na formação de alunos das escolas médicas e de enfermagem, médicos internos do ano comum e do internato complementar de Medicina Geral e Familiar, dando continuidade a um trabalho já em execução e oferecendo um local e contexto de prática formativa de excelência;
- 9) Procura fomentar a investigação.

CAPÍTULO II

4. Estrutura orgânica e funcionamento

4.1. Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica da USF inclui o coordenador da equipa, o Conselho Técnico e o Conselho Geral.

4.2. Coordenador da USF

A coordenação da USF é exercida por um profissional médico(a) da USF (dando cumprimento ao articulado no artigo 12º do Decreto-Lei nº. 298/2007 de 22 de Agosto), designado pelos seus profissionais, que a representa perante terceiros. Para o tempo de aplicação do presente Plano é designada coordenadora da USF Oeiras a médica Andreia Glória Silva, sendo substituída na sua ausência pela Dra. Cristina Teodoro. A Coordenadora da USF é eleita em Conselho Geral.

As competências atribuídas à coordenadora são: aprovação de planos de férias e comissões gratuitas de serviço, os despachos de concordância na requisição de ECD e de transportes, o controlo da assiduidade e a gestão de reclamações, assim como a delegação de algumas das suas competências noutros elementos do grupo.

Todas as responsabilidades assumidas pelo coordenador são subscritas, solidariamente, por todos os profissionais da USF. O coordenador será eleito por dois terços

de todos os elementos da USF Oeiras, sendo desejável que esta coordenação seja assumida rotativamente.

Ao coordenador cabem as seguintes tarefas segundo o artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 298/2007 de 22 de Agosto:

- 1) Coordenar as atividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do plano de ação e os princípios orientadores da atividade da USF em todas as áreas abaixo especificadas;
- 2) Gerir os processos e determinar os atos necessários ao seu desenvolvimento;
- 3) Presidir ao conselho geral da USF;
- 4) Dinamizar as reuniões de organização e reflexão com toda a equipa;
- 5) 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;
- 6) Autorizar comissões gratuitas de serviço no país;
- 7) Representar institucionalmente a USF, sendo o seu porta-voz.

As tarefas a seguir nomeadas serão distribuídas pelos diversos elementos da equipa, sendo que ao Coordenador cabe vigiar pelo cumprimento de todas elas:

- 1) Dinamização do grupo e dos espaços;
- 2) Execução de mapas de horários e escalas;
- 3) Elaboração do plano de comunicação interna;
- 4) Elaboração do plano de logística e de equipamento;
- 5) Planeamento e organização de reuniões clínicas;
- 6) Organização do relacionamento com os Delegados de Informação Médica;
- 7) Estabelecimento do plano de formação da USF;
- 8) Organização da formação a todos os níveis: Internato Complementar, Ano Comum, Faculdades de Medicina e Escolas Superior de Enfermagem, entre outros;
- 9) Planeamento e organização da comunicação externa com os utentes;
- 10) Elaboração de folhetos informativos;
- 11) Desenvolvimento de site e e-mail da USF;
- 12) Articulação com outras instituições médicas, nacionais e internacionais, com a Unidade Local de Saúde e outras;

- 13) Organização de Jornadas/Conferências da USF;
- 14) Gestão do gabinete do utente;
- 15) Avaliação da qualidade organizativa da USF;
- 16) Autoavaliação, heteroavaliação e avaliação externa;
- 17) Gestão de software clínico e outros programas informáticos com interesse;
- 18) Gestão da Intranet.

4.3. Conselho Geral

O Conselho Geral da USF é formado por todos os elementos do corpo clínico, enfermagem e secretariado clínico, membros da USF Oeiras.

Para efeitos de votação cada profissional-membro da USF tem direito a um voto.

- 1) O voto pode ser delegado noutro profissional-membro da unidade, desde que fundamentado, duas vezes em cada ano, uma nas reuniões ordinárias e outra nas reuniões extraordinárias.
- 2) A apreciação da fundamentação é feita na reunião e aprovada por maioria dos votos presentes.
- 3) Os profissionais que exerçam atividade na USF e não estejam incluídos na lista do Parecer Técnico ou Adenda homologada pela ARSLVT podem participar na reunião do Conselho Geral na qualidade de observadores.

Competências do Conselho Geral

- 1) Aprovar o Regulamento Interno, a Carta de Qualidade, o Plano de Ação, o Relatório de Atividades;
- 2) Zelar pelo cumprimento do Regulamento Interno, da Carta de Qualidade e do Plano de Ação;
- 3) Propor e aprovar a nomeação de novo coordenador;
- 4) Aprovar a nomeação dos interlocutores;
- 5) Aprovar a substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional;
- 6) Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo de recursos afetos e disponibilizados à USF;
- 7) Pronunciar-se sempre que for necessário substituir um elemento com ausência superior a duas semanas, com exceção de férias ou formação autorizada;

- 8) Pronunciar-se quando está em causa o alargamento da cobertura assistencial;
- 9) Pronunciar-se sempre que está em causa o cumprimento do compromisso assumido por algum dos seus elementos.

Reuniões do Conselho Geral

O Conselho Geral reúne, pelo menos, de quatro em quatro meses, ou mediante convocatória da coordenadora da equipa ou ainda a pedido de metade dos seus elementos (artigo 13º. Do Decreto-Lei nº. 298/2007 de 22 de Agosto), habitualmente na última quarta-feira do mês.

A data poderá ser alterada se for demonstrado interesse para a USF ou por motivos alheios à unidade.

O Secretário-geral é nomeado rotativamente por todos os profissionais-membros da USF no início de cada reunião. Este profissional é responsável pela redação, divulgação e arquivamento da ata.

4.4. Conselho Técnico

De acordo com o decreto-lei 298/2007 de 22 de Agosto, o conselho técnico é constituído por um médico e por um enfermeiro, preferencialmente detentores de qualificação profissional mais elevada e de maior experiência profissional nos cuidados de saúde primários, escolhidos pelos elementos de cada grupo profissional. Por decisão do Conselho Geral, os elementos do Conselho Técnico serão eleitos por maioria de 2/3, por períodos de três anos.

Do Conselho Técnico fazem parte, após eleição em Conselho Geral:

1 Médico – Dra. Filipa Capelas

1 Enfermeira – Enf. Mónica Braz

Competências do Conselho Técnico

1) Promover a orientação necessária à observância das orientações técnicas emitidas pelas entidades competentes (por ex. DGS, Sociedades Científicas) e a promoção de procedimentos que garantam a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde, tendo como referência a carta de qualidade;

- 2) Avaliar a satisfação dos utentes da USF e dos seus profissionais;
- 3) Monitorizar os índices de *burnout* dos profissionais da USF;
- 4) Elaborar e manter atualizado o Manual de Boas Práticas;
- 5) Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação, identificando lacunas de formação dos profissionais da unidade aplicando questionário anual;
- 6) Avaliar as candidaturas à participação em ações de formação fora da USF nas reuniões do Conselho Técnico;
- 7) O conselho técnico reúne-se mensalmente ou extraordinariamente a pedido de um dos seus elementos.

4.5. Outros órgãos de apoio

Interlocutores

Para os setores de enfermagem e secretariado clínico existe um interlocutor, que funciona como o elemento de contacto com o respetivo sector, independentemente da articulação poder e dever ser feita entre todos os profissionais. Os interlocutores têm por função gerir as atividades do respetivo setor e cuidar da comunicação com os restantes setores.

Os interlocutores da USF são propostos pelos elementos constituintes de cada grupo profissional e ratificados em reunião de Conselho Geral, por períodos de 3 anos.

Interlocutor de Enfermagem – Enf. Cristina Silva (em caso de ausência é substituída pela Enf. Mónica Braz)

Interlocutor de Secretariado Clínico – Manuela Santos (em caso de ausência é substituída pela Secretária Clínica Paula Santos)

5. Instrumentos da USF

Os instrumentos adotados pela USF são o presente regulamento interno, a carta de qualidade, o manual de articulação com o ACES, o manual de procedimentos, o plano de atividades e a carta de compromisso.

CAPÍTULO III

6. Organização interna e Cooperação Interdisciplinar

6.1. Princípios gerais de organização

A USF Oeiras assenta nos princípios de organização centrada no cidadão. O trabalho de equipa pressupõe comunicação e cooperação pelo que é promovida a articulação entre os profissionais da Unidade e destes com os diferentes órgãos disponíveis sempre que adequado. A equipa da USF comunica por via eletrónica (Plataforma Teams), telefone ou presencialmente diariamente, assim como semanalmente nas reuniões formais.

Atendendo à organização interna com listas de utentes por Médico, Enfermeiro(a) de Família e Secretário(a) Clínico, cada médico articulará preferencialmente com o (a) enfermeiro(a) e secretário(o), com quem forma subequipa, de acordo com as atividades definidas em cada programa.

6.2. Acolhimento, orientação e comunicação com os utentes

Cada utente da USF Oeiras tem um médico de família e enfermeiro de família atribuído. Após a inscrição é feito um esforço por colocar o cidadão no agregado familiar, se já existir e respeitar a preferência, se possível. No primeiro contacto com cada utente deverá ser explicado o modo de funcionamento da USF, a finalidade dos diferentes tipos de consultas disponíveis e restantes atividades realizadas pela Unidade. Os horários dos profissionais encontram-se afixados nas portas dos gabinetes e em panfletos fornecidos pelo secretariado clínico. Os contactos dos utentes com a USF realizam-se preferencialmente através do secretariado clínico presencialmente, por telefone ou correio eletrónico. Pontualmente o contacto poderá ser realizado através do correio eletrónico individual de determinado profissional de saúde, se necessário e adequado.

6.3. Intervenções e áreas de atuação do Corpo Clínico

6.3.1. Equipa médica

- 1) Garantir a acessibilidade aos utentes inscritos;
- 2) Prestar cuidados de saúde em continuidade e constância aos utentes da USF;
- 3) Gerir a prestação de cuidados médicos aos utentes inscritos na sua lista;

- 4) Tomar as decisões de intervenção médica exigidas por cada situação;
- 5) Prestar cuidados em situação de doença aguda;
- 6) Programar e prestar os cuidados médicos aos doentes crónicos da sua lista;
- 7) Programar e prestar cuidados antecipatórios aos utentes vulneráveis da sua lista (Saúde Infantil e Juvenil, Saúde Materna, Planeamento Familiar, Saúde do Adulto e Idoso);
- 8) Programar as atividades de prevenção primária e secundária a prestar aos utentes da sua lista;
- 9) Prestar cuidados médicos no domicílio de acordo com as necessidades;
- 10) Substituir os colegas ausentes, por férias ou outros motivos de força maior, nas situações de procura não programada, dando-lhes seguimento quando a situação o exige ou encaminhando para a consulta do colega ausente, se a espera não colocar em risco o doente;
- 11) Cooperar com os outros sectores profissionais para os diferentes objetivos definidos pela USF;
- 12) Promover a interligação eficaz com outros níveis de prestação de cuidados;
- 13) Colaborar na formação de outros profissionais: alunos de Medicina e de Enfermagem, internos do ano comum e do Internato de Medicina Geral e Familiar e de outras especialidades que o solicitem;
- 14) Participar, ativamente, nas reuniões clínicas e de serviço da Unidade;
- 15) Participar, ativamente, nos ciclos de melhoria contínua da qualidade definidos pela USF;
- 16) Cuidar do seu desenvolvimento profissional contínuo;
- 17) Aconselhar e participar nos processos de planeamento, organização e gestão da USF;
- 18) Contribuir para a conservação do equipamento e património confiado à USF;
- 19) Organizar e/ou colaborar nas ações de educação para a saúde da iniciativa da USF.

6.3.2. Equipa de enfermagem

São reconhecidas ao Enfermeiro, competências científicas, técnicas e humanas, para a prestação de cuidados de enfermagem ao indivíduo, à família e à comunidade.

Está inerente a necessidade de conhecer a população e a comunidade em contexto multiprofissional, permitindo prestar cuidados ao longo do ciclo de vida, desde a conceção até à morte, respeitando a dignidade humana, promovendo a saúde e o bem-estar da população, indo ao encontro da promoção da saúde.

- 1) O enfermeiro de família realiza consultas de enfermagem de Saúde Infantil e Juvenil, Saúde Materna, Planeamento Familiar, Saúde do Adulto e Idoso, favorecendo um clima de confiança que suscite a implicação do utente (indivíduo, família, grupos e comunidade) integrando um processo educativo, promovendo o autocuidado;
- 2) Colaborar na identificação dos motivos e do grau de urgência dos pedidos de consulta, quando necessária a avaliação prévia pela enfermagem (de acordo com protocolo);
- 3) Divulgar o Plano Nacional de Vacinação, motivar as famílias e aproveitar todas as oportunidades para vacinar os utentes;
- 4) Realizar educação para a Saúde, presencial ou não, em grupo ou individual;
- 5) No domicílio prestar cuidados de enfermagem continuados, segundo os critérios definidos;
- 6) Articular com outros grupos profissionais externos à USF para a melhoria do planeamento dos cuidados ao utente;
- 7) Responsabilizar-se pelo seu desenvolvimento profissional contínuo;
- 8) Colaborar, no âmbito do seu perfil profissional, na formação dirigida a outros profissionais, nomeadamente alunos Medicina e de Enfermagem, e participação nas atividades previstas no Programa de Formação da USF;
- 9) Participar em trabalhos de Investigação quando a atuação for uma mais-valia para a USF;
- 10) Aconselhar e participar nos processos de planeamento, organização e gestão da Unidade, articulando com os demais grupos profissionais da USF;
- 11) Conhecer os custos dos recursos utilizados na prestação de cuidados na Unidade e encontrar mecanismos que garantam a sua utilização correta e o controlo dos gastos efetuados;
- 12) Gerir e repor o material clínico.

6.3.3. Intervenções e áreas de atuação do Secretariado Clínico

- 1) Acolher e encaminhar os utentes de acordo com as regras definidas pela USF;
- 2) Atender e encaminhar chamadas telefónicas dentro de horário pré-estabelecido;
- 3) Informar os utentes sobre os serviços prestados na USF;
- 4) Cooperar na gestão e marcação de consultas;
- 5) Participar na monitorização do tempo de espera, em sala, para a consulta e na marcação de consulta;
- 6) Receber, encaminhar e entregar os pedidos solicitados pelos utentes;

- 7) Colaborar na educação para a saúde e na otimização da utilização dos serviços;
- 8) Disponibilizar o material de escritório e os impressos necessários às atividades clínicas; 9) Gerir os stocks de materiais de escritório e de impressos necessários ao funcionamento da USF;
- 10) Organizar e manter atualizados os registos de inscrição da USF, ficheiros e arquivos administrativos;
- 11) Participar no planeamento, recolha e tratamento estatístico dos elementos necessários à determinação dos indicadores de desempenho da USF;
- 12) Colaborar com os diferentes programas no que respeita à marcação de consultas e convocação de utentes;
- 13) Participar, ativamente, nas reuniões de serviço da USF;
- 14) Participar, ativamente, no âmbito das suas competências, nos ciclos de melhoria contínua da qualidade definidos pela USF;
- 15) Cuidar do seu desenvolvimento profissional contínuo;
- 16) Participar, ativamente, no âmbito do seu perfil profissional, nos trabalhos de investigação da USF;
- 17) Participar na marcação de consultas referenciadas para as instituições com as quais existam protocolos de articulação;
- 18) Aconselhar e participar nos processos de planeamento, organização e gestão da USF;
- 19) Contribuir para a conservação do equipamento e património confiado à USF;
- 20) Gerir e repor material consumível para a unidade e material de apoio administrativo;
- 21) Garantir a reparação e substituição de material administrativo/informático.

6.3.4. Substituição e Integração de elementos na equipa

Verificando--se o aumento do número de utentes inscritos, a USF pode propor ao centro de saúde a integração de novos elementos na equipa multiprofissional, em aditamento ao processo de candidatura. Nesse caso, o centro de saúde emite parecer vinculativo no prazo máximo de 30 dias, findo o qual há lugar a deferimento tácito.

Na situação de incumprimento do presente regulamento interno ou desajustamento face aos objetivos da USF, o elemento em causa poderá ser excluído da USF. Assim, -qualquer elemento da equipa multiprofissional da USF pode deixar de a integrar se, 60 dias antes da data prevista de saída:

a) Apresentar um pedido de cessação ao conselho geral e comunicar tal intenção ao centro de saúde e ao serviço de origem;

b) For aprovada proposta do coordenador da USF por maioria de dois terços, no conselho geral, e comunicada ao próprio, ao centro de saúde e ao serviço de origem.

A substituição e a integração de um novo elemento na equipa multiprofissional são comunicadas ao centro de saúde, para efeitos de atualização do anexo da carta de compromisso.

6.3.5. Gestores de processos

Processos de suporte:

Gestores de Incidentes – Dr.^a Marta Fabião, Enf.^a Silvia Santos e SC Paula Santos

Gestores de não Conformidades – Dr.^a Madalena Leite Rio, Enf.^a Verónica Jornal e SC Nuno Miguel Duarte.

Processos assistenciais:

Processo DM2 – Dr.^a Cristina Teodoro; Enf.^a Filomena Andrade; SC Nuno Miguel Duarte.

Processo HTA – Dr.^a Ana Quaresma; Enf.^a Verónica Jornal; SC Nuno Miguel Duarte.

Processo S. Materna – Dr.^a Madalena Leite Rio; Enf.^a Cristina Silva; SC Paula Santos

Processo S. Infantil – Dr.^a Catarina Oliveira; Enf.^a Mónica Braz; SC Júlia Salvadinha

Processo Planeamento Familiar – Dr.^a Marta Fabião; Enf.^a Sílvia Santos; SC Paula Santos

Processo Rastreio Oncológico - Dr.^a Filipa Capelas; Enf.^a Ana Isabel Mendes; SC Júlia Salvadinha

6.3.6. Articulação com outros profissionais

Serviços disponibilizados pelo ACES, ARSLVT, IP ou ACSS.

- 1) Assistente Social
- 2) Psicólogos
- 3) Apoio informático
- 4) Auxiliares de Ação Médica
- 5) Segurança
- 6) Limpeza das instalações

7. Gestão de Informação – Interna e Externa

A fim de minimizar o erro e agilizar procedimentos, a USF desenvolve instrumentos de apoio à atividade assistencial, acessíveis para o profissional e de fácil atualização e adaptação. Toda a informação relevante, quer clínica quer organizacional, é enviada para os emails dos profissionais e colocada no sistema informático, organizada em pasta partilhada e atualizada conforme a necessidade. Exemplos dessa informação são: as orientações técnicas da DGS, as circulares normativas e informativas da DGS ou da ARS, informações dos hospitais de referência, circulares internas da Direção do ACES ou documentos internos da USF.

Estão disponíveis para fornecimento aos utentes folhetos com informação dos contactos telefónicos e de e-mail da Unidade, assim como sobre o funcionamento da USF, serviços disponíveis, contactos de enfermagem, gerais e horários de atendimento.

Existem folhetos informativos para os utentes sobre as várias áreas de atuação na USF (Planeamento familiar, Saúde Materna, etc) disponíveis para distribuição na consulta, quer médica quer de enfermagem ou sempre que o utente o solicite, em suporte de papel. Todos os folhetos, em suporte de papel, são atualizados anualmente por elementos de cada programa, para tal designados em reunião de Conselho Geral. As informações e comunicações urgentes são transmitidas por correio eletrónico, individualmente ou ao grupo. Informação breve do quotidiano poderá ser transmitida entre profissionais através da plataforma de comunicação Teams.

CAPÍTULO IV

8. Compromisso Assistencial

8.1. Horário de Funcionamento da USF e Cobertura Assistencial

- 1) O período de funcionamento da USF Oeiras (USFO) decorre nos dias úteis com garantia de acessibilidade e continuidade de cuidados entre as 8:00 e as 20:00 horas.
- 2) A USFO propõe-se a responder, preferencialmente de forma personalizada e no próprio dia, às necessidades dos utentes que o solicitem, no horário de funcionamento da USF. Esta resposta não será obrigatoriamente consubstanciada na forma de uma consulta no próprio dia, mas conforme a situação o requeira, poderá ser resolvida com

aconselhamento, marcação de consulta para outro dia, visita domiciliária ou cuidados de enfermagem.

- 3) As medidas anteriormente enunciadas tentam garantir que as situações agudas sejam atendidas no próprio dia e, preferencialmente, pelo médico de família de cada utente.
- 4) Os utentes podem ainda utilizar o contacto telefónico para expor o seu problema. Da análise da situação clínica, o utente poderá ser orientado para um atendimento na unidade ou referenciado para outro serviço.

8.2. Oferta de Serviços

- 1) A carteira básica de serviços explicita o que deve ser garantido aos utentes, em termos de medicina geral e familiar, cuidados de enfermagem e secretariado clínico.
- 2) Na elaboração dos horários médicos, é considerada a lista de utentes e as metas contratualizadas anualmente.
- 3) Diariamente, existem períodos de Consulta de Doença Aguda e de Reforço de Doença Aguda. Todos os médicos deverão contemplar no seu horário um período diário de Consulta de Doença Aguda para os seus utentes.
- 4) A Reunião de Serviço decorre entre as 13:30-15:00h de quarta-feira. Neste período não é feito atendimento por qualquer uma das três equipas (médica, de enfermagem ou de secretariado), sendo a reunião de presença obrigatória para todos os grupos funcionais.
- 5) Na última sexta-feira de cada mês, as três equipas reúnem de forma a otimizar os cuidados oferecidos à população abrangida pela USF Oeiras. Neste dia, existe apenas atendimento em contexto de Doença Aguda.

8.3. Carteira Básica de Serviços

1) **Consulta de Doença Aguda**

Iniciativa: Utente ou profissional (quando este identifica, após avaliação cuidadosa da situação referida pelo utente no formulário criado para o efeito, que o problema tem critérios para ser encaminhado para a consulta de doença aguda).

População: Utentes inscritos na USF, no ficheiro do próprio médico.

Urgência: Sim. O problema necessita de ser avaliado no próprio dia / não pode esperar por uma consulta programada.

Objetivo: Dar resposta em tempo útil a situações de doença aguda, tratamentos, encaminhamento para IVG...

Local: Consultório do médico de família do utente/gabinete de enfermagem.

Modo de marcação: Presencial ou por telefone.

Execução: Médico, enfermeiro ou ambos.

Duração: 15 minutos.

NOTAS:

Atendendo a que estas consultas estão vocacionadas para o atendimento de situações agudas, consideram-se como critérios de acesso em termos de orientação genérica, os seguintes:

- Pessoas que referem o aparecimento de sintoma de forma súbita/aguda, que surgiu nos últimos 3 dias (febre, tosse, dispneia, vómitos, diarreia, cefaleias, mialgias, artralgias, lombalgias, dores de garganta, otalgia, queixas urinárias, etc.);

- Pessoas que referem agravamento de patologia crónica e que necessitam de consulta médica;

De forma idêntica, não se enquadram nos critérios de acesso a esta consulta, as seguintes situações:

- Analisar resultados de exames complementares de diagnóstico, exceto em situações em que a clinica/achados o justifiquem;

- Pedido de atestados ou declarações, mesmo que o utente evoque grande urgência;

- Renovação de receituário crónico.

2) **Consulta de Reforço de Doença Aguda**

Iniciativa: Utente ou profissional (quando este identifica, após avaliação cuidadosa da situação referida pelo utente no formulário criado para o efeito, que o problema tem critérios para ser encaminhado para a consulta de doença aguda).

População: Utentes inscritos na USF, com ou sem médico de família atribuído.

Urgência: Sim. O problema necessita de ser avaliado no próprio dia / não pode esperar por uma consulta programada.

Objetivo: Dar resposta adequada a situações de doença aguda (nunca atos burocráticos) de utentes sem médico de família ou cujo médico de família se encontre ausente /impossibilitado de avaliar o utente nesse período.

Local: Consultório médico/gabinete de enfermagem.

Modo de marcação: Presencial ou por telefone.

Execução: Médico, enfermeiro ou ambos.

Duração: 20 minutos.

3) **Consulta de Saúde Infantil e Juvenil**

Iniciativa: Utente ou qualquer elemento da micro-equipa de saúde familiar.

População: Crianças e jovens entre os 0 e os 18 anos inscritos na USF.

Urgência: Não.

Objetivo: Consulta de vigilância de saúde (segundo as normas da DGS).

Local: Consultório médico e gabinete de enfermagem/sala de vacinas

Modo de marcação: Presencial, por telefone ou por via eletrónica.

Execução: Médico e enfermeiro.

Duração: 30 minutos.

4) Consulta de Saúde de Saúde Materna

Iniciativa: Utente ou qualquer elemento da micro-equipa de saúde familiar.

População: Grávidas inscritas na USF.

Urgência: Não.

Objetivo: Consulta de vigilância da gravidez e revisão do puerpério (segundo as normas da DGS).

Local: Consultório médico e gabinete de enfermagem.

Modo de marcação: Presencial, por telefone ou por via eletrónica.

Execução: Médico e enfermeiro.

Duração: 30 minutos.

5) Consulta de Saúde da Mulher (Planeamento Familiar e Rastreamentos Oncológicos da Mama e Colo do útero)

Iniciativa: Utente ou qualquer elemento da micro-equipa de saúde familiar.

População: Mulheres em idade fértil e pós-menopausa inscritas na USF.

Urgência: Não.

Objetivo: Consulta de Planeamento Familiar (segundo as normas da DGS), Climatério e Rastreamento do Cancro do Colo do Útero e da Mama.

Local: Consultório médico e gabinete de enfermagem.

Modo de marcação: Presencial, por telefone ou por via eletrónica.

Execução: Médico e enfermeiro.

Duração: 30 minutos.

6) **Consulta Programada**

Iniciativa: Utente ou profissional

População: Utentes inscritos na USF com médico de família atribuído.

Urgência: Não.

Objetivo: Controlo de grupos vulneráveis/de risco, seguimento de doenças crónicas, situações que o médico entenda merecerem uma avaliação mais exaustiva e/ou uma vigilância mais rigorosa, exame de vigilância de saúde do adulto e do idoso, tarefas burocráticas (atestados, declarações, relatórios, cartas...).

Local: Consultório médico.

Modo de marcação: Presencial, por telefone ou por via eletrónica.

Execução: Médico.

Duração: 30 minutos.

7) **Consulta de Diabetes**

Iniciativa: Utente ou profissional

População: Utentes com diagnóstico de diabetes inscritos na USF e com médico de família atribuído.

Urgência: Não.

Objetivo: Consulta de vigilância e controlo da diabetes, segundo as normas da DGS.

Local: Consultório médico e gabinete de enfermagem

Modo de marcação: Presencial, por telefone ou por via eletrónica.

Execução: Médico e enfermeiro

Duração: 30 minutos.

8) **Consulta de Hipertensão Arterial**

Iniciativa: Utente ou profissional

População: Utentes com diagnóstico de hipertensão arterial inscritos na USF e com médico de família atribuído.

Urgência: Não.

Objetivo: Consulta de vigilância e controlo da hipertensão arterial e fatores de risco cardiovascular, segundo as normas da DGS.

Local: Consultório médico e gabinete de enfermagem

Modo de marcação: Presencial, por telefone ou por via eletrónica.

Execução: Médico e enfermeiro

Duração: 30 minutos.

9) **Consulta Domiciliária**

Iniciativa: Utente, familiar/cuidador ou profissional.

População: Utentes inscritos, impossibilitados de se deslocar à USF e a residir na sua área geográfica de influência.

Urgência: Não.

Objetivo: Consulta de vigilância, seguimento, prevenção e reabilitação.

Local: Domicílio do utente.

Modo de marcação: Presencial, por telefone ou por via eletrónica.

Execução: Médico e/ou enfermeiro

Duração: 30 minutos.

NOTAS: Os pedidos de domicílio terão resposta num prazo máximo de 24 horas, conforme a situação apresentada pelo utente/cuidador, seja pelo seu Médico/Enfermeiro de Família, seja por outro profissional, também em regime de intersubstituição, quando a primeira opção não for possível.

10) **Consulta de Enfermagem**

Iniciativa: Utente ou profissional.

População: Utentes inscritos na USF

Urgência: Não. Exceto em situações em que o problema necessita de ser avaliado/resolvido no próprio dia.

Objetivo: Oferecer cuidados relacionados com a prevenção de doença e manutenção de saúde, o tratamento de feridas, realização de pensos, administração de medicação injetável, vacinação...

Local: Gabinete de enfermagem/sala de vacinação/sala de tratamentos.

Modo de marcação: Presencial, por telefone ou por via eletrónica.

Execução: Enfermeiro.

Duração: 15 minutos.

11) **Sistema de Renovação de Prescrições**

O sistema de renovação de medicação crónica é feito através do preenchimento de tabela terapêutica, disponibilizada no balcão de atendimento da USF, podendo também ocorrer o pedido através de um meio não presencial (por exemplo: telefone ou correio eletrónico).

Será garantida pelos médicos da USF a renovação da medicação crónica no prazo máximo de 3 dias úteis a partir da data da inscrição do pedido.

Sempre que possível, a renovação da medicação crónica deve ser assegurada pela emissão de receitas de validade prolongada, evitando deslocações dos utentes, familiares ou cuidadores à USF.

12) **Atendimento telefónico**

É garantida a possibilidade de contacto telefónico com assistente técnico da USF durante todo o período de funcionamento da mesma, permitindo o esclarecimento acerca de dúvidas sobre o agendamento de consultas, pedidos de agendamento...

13) **Atendimento por email**

É garantida a possibilidade de contacto eletrónico com assistente técnico da USF durante todo o período de funcionamento da mesma, permitindo o esclarecimento acerca de dúvidas sobre o agendamento de consultas, pedidos de agendamento, pedidos de renovação de receituário...

14) **Alternativas assistenciais fora do horário da USF**

Fora do horário de funcionamento da USF Oeiras, os locais de atendimento de situações agudas são o Serviço de Atendimento Complementar da UCSP de Paço de Arcos (aberto aos sábados, entre as 09 e as 13h) e os Serviços de Urgência dos Hospitais de referência, podendo inicialmente contactar a Linha Saúde 24.

Todas as situações de emergência médica em qualquer hora e dia da semana, devem ser encaminhadas para os Serviços de Urgência dos Hospitais de referência, após contacto com o INEM.

Estão publicitadas na USF, no “Guia do Utente”, as alternativas assistenciais no período de encerramento da USF, para que os utentes saibam claramente quais as opções de cuidados à sua disposição.

8.4. Sistema de 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 referenciação interna.

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

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

A USF Oeiras desenvolve a sua atividade em interligação com UCC Saúdar, 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 Oeiras são disponibilizadas respostas à referenciação interna e de consultadoria pela Equipa Comunitária de Suporte em Cuidados Paliativos. Esta referenciação é realizada pelo preenchimento de formulário próprio disponível na unidade e enviado para o email ecscp.lxooeiras@arslvt.min-saude.pt. Posteriormente, a situação será analisada e gerida de forma personalizada.

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

A USF Oeiras 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:
 1. Juntas Médicas para Atribuição de Grau de Incapacidade;
 2. Avaliação de Situações para Mandado de Condução em Saúde Mental;

3. Avaliação médica de condutor decorrente do estabelecido do Decreto-Lei 138/2012;

- No âmbito da Saúde Oral:

1. Consultas de Medicina Dentária;

2. 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 (através da aplicação informática ALERT P1 – Sistema para referenciação inter-hospitalar) 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.

9. Sistema de marcação de consultas

1) O acesso dos cidadãos inscritos na USFO à carteira de serviços faz-se através dos seguintes tipos de consulta:

- a) **Consulta programada** — É uma consulta de iniciativa do cidadão ou da equipa de família, de carácter geral ou de vigilância dos programas de saúde, agendada com antecedência por qualquer meio de comunicação, preferencialmente no horário da própria equipa de família.
- b) **Consulta de Doença Aguda** — É uma consulta de iniciativa do cidadão, para um atendimento rápido e no próprio dia, devido ao aparecimento recente de um problema de saúde ou agudização de um já existente. A consulta pode ser marcada presencialmente ou por telefone, preferencialmente no horário da sua equipa de família. Na ausência do médico de família respetivo disponibiliza-se uma consulta de reforço/intersubstituição de iniciativa do utente, marcada presencialmente ou por telefone, para resolução de situações de doença aguda ou agudização de doença crónica;

- c) **Visitação domiciliária** — É uma consulta efetuada no domicílio do cidadão em situação de dependência ou cujo estado de saúde comprovadamente não aconselha a deslocação à USF. Os critérios de inclusão e prioridade para visitação domiciliária são, por esta ordem: situações de risco de vida, recém-nascidos, puérperas, doentes com dependência que os incapacite de se deslocarem à USF Oeiras.
- 2) A marcação das consultas pode ser efetuada presencialmente, por telefone, e-mail ou e- agenda, diretamente pelo próprio ou através de qualquer outra pessoa em todo o período de funcionamento da Unidade.
- 3) A USFO garante:
 - a) Um prazo máximo de cinco dias úteis para efetivação da consulta.
 - b) Um tempo de espera após a hora marcada para a consulta não superior a trinta minutos; excetuam-se as situações em que haja falha no sistema informático que impeça a realização das consultas nos tempos propostos e previstos;
 - c) A possibilidade de obter uma consulta programada para a sua equipa de família em todo o horário de funcionamento.

10. Cuidados no domicílio

- 1) É garantida a prestação de cuidados a todos os utentes inscritos dependentes, das freguesias de Oeiras e São Julião da Barra e Porto Salvo e que estejam impossibilitados de se deslocarem à Unidade ou cuja situação clínica coloque em risco a saúde dos restantes utentes.
- 2) Também se realizam visitas domiciliárias de promoção de saúde e prevenção de doença a recém-nascidos e puérperas.
- 3) A realização de serviços domiciliários deve ser integrada na atividade quotidiana normal da USF de forma a não ser disruptiva para os restantes serviços, estando a sua realização sujeita aos seguintes princípios:
 - a) Pode ser da iniciativa do enfermeiro, do médico ou do utente;
 - b) As visitas podem ser feitas pelo enfermeiro, pelo médico ou por ambos;
 - c) Os profissionais devem ter o cuidado de minimizar o risco de se colocar em situações em que a sua segurança pessoal esteja em causa;
 - d) Consideram-se critérios de prioridade para visitação domiciliária:
 - Seguimento de utentes dependentes;

- Avaliação de utentes referenciados pelo hospital ou pela Unidade de Cuidados na Comunidade;
- Avaliação de condições sociais em situações de risco;
- Avaliação de situações em que a fase de vida o exija (por exemplo, recém-nascidos e puérperas de risco);
- Administração de terapêutica ou realização de tratamentos.

11. Acolhimento e orientação dos cidadãos

- 1) O contacto do utente, ou seu representante, com a USFO é estabelecido através do secretariado clínico, seja em presença física, pelo telefone ou por e-mail.
- 2) O contacto por via eletrónica pode ser dirigido diretamente para qualquer profissional da USFO.
- 3) Todos os procedimentos exclusivamente administrativos, que não necessitem de intervenção direta do médico ou do enfermeiro, são resolvidas pelo secretariado clínico, incluindo a receção de reclamações, sugestões ou elogios, pedidos de renovação de receituário de medicação crónica e os pedidos de declarações e atestados médicos, sem prejuízo das decisões que os médicos ou os enfermeiros venham a tomar para validação desses pedidos.
- 4) Para o atendimento das situações referidas no número anterior deve ser utilizada uma linha de atendimento própria, preferencialmente de resolução rápida.
- 5) O atendimento de utentes com necessidade de cuidados médicos ou de enfermagem, na USF ou no domicílio, obedece aos procedimentos definidos para os diferentes processos de prestação de cuidados.

12. Comunicação com os cidadãos

- 1) A comunicação entre os cidadãos e a USFO pode ser feita por qualquer meio disponível e deve garantir o previsto no nº1 do art.24º.
- 2) A comunicação entre a USFO e os cidadãos, nomeadamente a informação referente ao funcionamento e à utilização dos serviços da USF, utiliza, também, os placares da própria unidade, o guia do utente, a carta da qualidade e os folhetos informativos de cada micro-equipa.
- 3) Nos placards está informação relevante sobre:

- a) O funcionamento da USF, incluindo horário das atividades, ausências programadas dos profissionais, alternativas assistenciais, sistema de marcação de consultas e contactos.
 - b) Os direitos e deveres dos cidadãos, a disponibilidade e local do gabinete do utente e a publicidade à existência de livro de reclamações e da caixa de sugestões e reclamações.
 - c) Os resultados da USF e sua evolução face aos compromissos assumidos e publicidade à disponibilidade de consulta do plano e relatório de atividades.
 - d) Outras questões consideradas úteis para os utentes.
- 4) Os folhetos informativos estão acondicionados em espaços próprios e visíveis, na sala de espera ou nos gabinetes clínicos, com informação sucinta e oportuna sobre questões de saúde/doença.
 - 5) A USFO garante o atendimento telefónico dos cidadãos pelo secretariado em todo o horário de funcionamento e nos períodos devidamente publicitados de atendimento pelo médico ou enfermeiro.
 - 6) A USFO não pode ser responsabilizada pela não atualização dos contactos por parte dos cidadãos.
 - 7) As regras e a política de comunicação com os cidadãos constam do manual de procedimentos do processo da gestão da comunicação e documentação.

13. Continuidade e integração dos cuidados

- 1) A USFO garante a continuidade e integração dos cuidados prestados aos cidadãos, no pressuposto de que todos os profissionais aceitam os valores da USF definidos no presente regulamento.
- 2) As ausências dos profissionais, programadas ou não, não devem comprometer a prestação dos cuidados, nomeadamente os que interferem com a saúde dos cidadãos inscritos e com os objetivos definidos e aprovados no plano de ação.
- 3) As ausências programadas obedecem às seguintes regras:
 - a) O máximo de profissionais ausentes, por área profissional, não pode exceder um terço;
 - b) Em caso de haver um número de interessados superior, deverá ser adotada a regra da rotatividade definida em ata de reunião;

- c) A programação das ausências deve ter em conta os prazos legalmente estipulados para a sua autorização, acrescidos de dez dias úteis sempre que não seja da competência do coordenador.
- 4) Cada profissional deverá apresentar uma proposta individual de plano de férias, de acordo com a lei em vigor, até ao dia 15 de março do ano a que se refere o plano. Este deve ser aprovado pela coordenadora até 31 de março e, posteriormente, pela Direção do ACES até 15 de abril. Nesta situação cabe à coordenadora proceder aos ajustes necessários na escala de consulta de reforço.
- 5) Nas situações de férias fora do plano ou de formações a realizar num prazo inferior a um mês, é da responsabilidade do profissional que irá estar ausente assegurar as permutas necessárias na escala de reforços.
- 6) Nas ausências não programadas os profissionais da equipa asseguram a intersubstituição conforme descrito abaixo no art.27º.

14. Mudança de médico ou enfermeiro de família

- 1) A USFO assegura a qualquer cidadão inscrito a possibilidade de mudar de médico ou enfermeiro de família.

15. Sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa

- 1) Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos, durante qualquer ausência, respondendo a todas as situações consideradas nos serviços mínimos.
- 2) Ausências inferiores a 2 semanas:
- a) **MÉDICOS**
- i. Nos dias de ausência programada, não deverá haver marcações;
- ii. Nas ausências não programadas, o médico ausente deve informar o secretariado clínico tão cedo quanto lhe for possível;
- iii. O secretariado contacta telefonicamente os utentes e procede a remarcação das consultas conforme as indicações do médico;
- iv. As consultas dos utentes que não seja possível desmarcar, que digam respeito a

situações de doença aguda ou que estejam consideradas nos serviços mínimos serão distribuídas pelo médico em consulta de reforço e, se necessário, equitativamente pelos outros médicos presentes;

- v. A renovação de receituário crónico será distribuída equitativamente por todos os médicos.

b) **ENFERMEIROS**

- i. Nos dias de ausência programada, não deverá haver marcações;
- ii. Nas ausências não programadas, o enfermeiro ausente deve informar o coordenador da equipa de enfermagem (ou outro colega, se o primeiro estiver ausente), tão cedo quanto possível;
- iii. Serão remarçadas as consultas agendadas que for possível desmarcar;
- iv. A intersubstituição dos profissionais será realizada por todos de forma equitativa, dando prioridade ao atendimento em sala de tratamentos, à vacinação, à visita domiciliária e às situações consideradas nos serviços mínimos.

c) **SECRETÁRIOS CLÍNICOS**

- i. A intersubstituição dos profissionais será realizada por todos de forma equitativa, dando prioridade ao atendimento ao utente.

3) Ausências superiores a duas semanas

- a) As obrigações do elemento ausente são garantidas pelos restantes elementos da equipa, exceto em situações programadas.
- b) Esta situação não pode exceder o período de 120 dias, a partir do qual, sob proposta da USF, o ACES deve proceder à substituição do elemento ausente, exceto nos casos em que a ausência resulta do exercício de licença de maternidade.

16. Serviços mínimos

1) **MÉDICOS**

- a) A equipa entra em serviços mínimos quando se verificar a ausência de mais de metade dos seus elementos.
- b) São considerados serviços mínimos:
 - i. Realização da primeira consulta de vida do recém-nascido;
 - ii. Realização da primeira consulta de saúde materna;
 - iii. Avaliação de intercorrências da gravidez, em qualquer idade gestacional;

- iv. Encaminhamento para interrupção voluntária da gravidez;
- v. Situações de doença aguda
- vi. Renovação de receituário.

2) **ENFERMEIROS**

- a) A equipa entra em serviços mínimos quando se verificar a ausência de mais de metade dos seus elementos.
- b) São considerados serviços mínimos:
 - i. Diagnóstico precoce do recém-nascido;
 - ii. Realização da primeira consulta de vida do recém-nascido;
 - iii. Realização da primeira consulta de saúde materna;
 - iv. Administração de vacinas;
 - v. Disponibilização de contraceção, incluindo a de emergência;
 - vi. Encaminhamento para interrupção voluntária da gravidez;
 - vii. Cuidados curativos inadiáveis, nomeadamente a administração de terapêutica ou a realização de tratamentos que careçam de continuidade.

3) **SECRETÁRIOS CLÍNICOS**

- a) A equipa entra em serviços mínimos quando se verificar a ausência de mais de metade dos seus elementos.
- b) São considerados serviços mínimos:
 - i. Atendimento ao público;
 - ii. Validação inadiável de documentos.

17. Forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa

1) A forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa multiprofissional é estabelecida para toda a equipa, tendo em conta o plano de ação, o período de funcionamento, a cobertura assistencial e as modalidades de regime de trabalho previstas na lei (DL 298/2007, art.22º).

2) O horário de trabalho a praticar por cada elemento da equipa multiprofissional deve resultar da articulação e do acordo entre todos os profissionais, tendo em conta o previsto no nº 1 do presente artigo (DL 298/2007, art.23º).

3) Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USFO são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das

obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas (DL 298/2007, art.24º).

4) Sem prejuízo da autonomia técnica garantida aos médicos e enfermeiros, os profissionais da equipa multiprofissional desenvolvem a sua atividade sob a coordenação e a orientação do coordenador da equipa (DL 298/2007, art.26º).

18. Prestação de contas

A USFO divulga, anualmente, as suas atividades incluindo dados de produtividade, indicadores de desempenho e resultados de inquéritos de satisfação dos utentes e dos profissionais.

CAPÍTULO V

19. Formação contínua

19.1. Desenvolvimento profissional contínuo

- 1) A USFO é um espaço de formação e inovação. O desenvolvimento profissional contínuo dos seus elementos é um requisito indispensável para o seu sucesso e para a manutenção e melhoria da qualidade dos serviços prestados (Portaria nº1368/2007, Anexo I, I-E).
- 2) A USFO obriga-se a elaborar um plano anual de formação dos seus profissionais, organizado e supervisionado pelo conselho técnico, tendo em conta as necessidades da equipa e as necessidades individuais.
- 3) Para determinação das necessidades referidas no número anterior, serão realizados inquéritos de avaliação que devem ter lugar no último trimestre do ano anterior.
- 4) Os profissionais devem informar o conselho técnico das ações de formação externa que pretendem frequentar no ano seguinte.
- 5) O plano de formação deve ser aprovado pelo conselho geral na última reunião do ano anterior.
- 6) O plano de formação deve incorporar obrigatoriamente ações em contexto de trabalho.
- 7) O plano de formação deve contemplar reuniões regulares interpares, pelo menos,

doze vezes no ano, e multiprofissionais, pelo menos seis vezes por ano.

- 8) Semanalmente, em reunião, a USF reflete sobre processos ou procedimentos do trabalho diário e da maneira como podem ser melhorados, incluindo a discussão de casos clínicos e a abordagem de problemas da prática clínica pelos próprios elementos da USFO.
- 9) As ações de formação interna serão certificadas por:
 - a) Qualquer profissional da USF detentor do curso de formação de formadores;
 - b) Não existindo profissionais nas condições definidas na alínea anterior, a certificação terá de ser feita pelo departamento de formação da ARSLVT através da validação do plano anual previsto no nº2 do presente artigo.

20. Formação profissional externa

- 1) A participação em ações de formação externa não contempladas no plano de formação aprovado, obriga a apresentação de requerimento com, pelo menos, dez dias úteis de antecedência em relação ao prazo legalmente previsto para a sua remessa para a entidade competente.
- 2) O pedido deve ser avaliado pelo conselho técnico, considerando:
 - a) Se o profissional dispõe de tempo previsto para formação;
 - b) Se, em reunião de serviço, o profissional transmitiu o conteúdo da formação externa anterior em que participou;
 - c) Se a formação externa coincide com as necessidades sentidas ou avaliadas pelo profissional em causa;
 - d) Se os eventuais atos já programados para as datas de formação podem ser reprogramados;
 - e) Se ficam assegurados os serviços mínimos regulamentados.
- 3) A decisão do conselho técnico será comunicada ao coordenador e ao responsável pela gestão dos dados dos profissionais e das agendas para registo do tempo de formação externa a utilizar e eventual remarcação de consultas.
- 4) O coordenador ou quem tenha a competência delegada prestará à entidade competente a informação necessária à autorização da ausência do profissional em causa.
- 5) Sempre que exista conflito de interesses entre os profissionais observam-se as

seguintes regras de prioridade:

- a) O profissional que, à data, tenha menos tempo de formação externa despendido;
- b) O interesse particular do profissional na área de formação em questão;
- c) A não frequência anterior de formação equivalente;
- d) A ordem de entrada dos requerimentos.

21. Formação pré e pós-graduada

- 1) Os profissionais da USFO asseguram, sempre que solicitados e ouvido o conselho técnico, a qualidade de formadores.
- 2) Os formadores e o conselho técnico devem ponderar as implicações desta formação no desempenho e desenvolvimento da USF e submetê-las ao conselho geral que decidirá.

CAPÍTULO VI

22. Compromisso para a qualidade

22.1. Monitorização da qualidade

- 1) A USFO compromete-se com o desenvolvimento da qualidade através da avaliação do seu desempenho nas várias áreas de prestação de cuidados, de relação com os cidadãos e entre os profissionais, identificando os problemas e desvios das metas dos objetivos definidos em plano de ação, propondo correções e reavaliando.
- 2) Os vários responsáveis pelos processos da USFO devem incluir nos respetivos manuais de procedimentos de cada processo as formas e os tempos de avaliação e os prazos de implementação das correções das não conformidades.
- 3) O conselho técnico, com o apoio dos responsáveis pelos processos de natureza clínica, reverá as normas de orientação clínica dos problemas prevalentes na comunidade servida pela USF, ao ritmo de, pelo menos, uma norma por ano e respetiva revisão a cada três anos.
- 4) O conselho técnico, com o apoio dos profissionais disponíveis, promoverá anualmente uma avaliação da satisfação dos utentes e dos próprios profissionais, utilizando as metodologias aceites e validades para o efeito.

- 5) O coordenador e o conselho técnico devem articular com a direção do ACES a resolução das não conformidades identificadas em sede de segurança, saúde e higiene do trabalho, incluindo a construção e simulação regular do plano de emergência.

22.2. Carta de qualidade

Os elementos constituintes da USF Oeiras assumem uma ética subjacente à sua profissão. Assumimos, pois, o compromisso de uma melhoria constante nos cuidados prestados ao utente traduzido nas seguintes estratégias:

- 1) Implementar as Orientações da DGS, com razoabilidade, adaptabilidade e flexibilidade, adequando a medicina baseada na evidência sempre a cada situação específica;
- 2) Combater os procedimentos redundantes adaptando o número de contatos necessários para o resultado pretendido;
- 3) Facilitar a marcação de consultas pela Internet, via telefone ou pessoalmente;
- 4) Permitir o contacto do utente com o seu médico via telefone ou pessoalmente, sempre que pertinente;
- 5) Todo o utente que procure ajuda junto da USF deve ter uma resposta eficaz dentro de todos os prazos legais estabelecidos;
- 6) A hora de consulta estimada será respeitada sempre que possível. Pretende-se garantir um tempo de espera após a hora marcada não superior a trinta minutos; excetuam-se as situações em que haja falha no sistema informático que impeça a realização das consultas nos tempos propostos e previstos;
- 7) Aplicar periodicamente questionários para avaliar o grau de satisfação dos utentes e analisar as reclamações de causa pertinente a fim de aplicar estratégias de melhoria;
- 8) Implementar, desenvolver e manter um sistema de informação que permita avaliar a atividade e a qualidade dos serviços prestados;

- 9) Incentivar a programação da consulta sem impedir o acesso do utente em caso de doença aguda;
- 10) Assegurar a atividade programada como princípio organizativo pelo que se pretende garantir o agendamento de consulta de seguimento na doença crónica;
- 11) Manter as instalações nas máximas condições de higiene e segurança;
- 12) Implementar um sistema eficaz de renovação de receituário;
- 13) Aplicar protocolos de seguimento dos problemas crónicos mais frequentes;
- 14) Avaliar os perfis de prescrição dos médicos;
- 15) Avaliar os perfis de requisição de exames complementares de diagnóstico;
- 17) Cumprir as horas de início e fim das reuniões clínicas e de serviço.
- 18) Reconhecer o direito do utente, da possibilidade de mudança de médico dentro da USF Oeiras mediante pedido fundamentado.
- 19) Assegurar o segredo profissional e confidencialidade de informações clínicas e de carácter pessoal dos utentes.

CAPÍTULO VII

23. Disposições finais e transitórias

23.1. Inibições decorrentes do cumprimento do compromisso assistencial

- 1) Os profissionais da USFO 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 USF.
- 2) O conselho técnico emitirá parecer sobre o assunto, no que se refere exclusivamente aos eventuais prejuízos dos compromissos da USF, informando o respetivo profissional e o coordenador.
- 3) O parecer do conselho técnico deve ser submetido a ratificação em sede de conselho geral.
- 4) Nos casos em que o conselho geral considere existir incompatibilidade entre os interesses particulares e o interesse da USF, compete ao profissional corrigir o problema ou renunciar à sua posição de elemento da USFO.
- 5) Se o elemento nas circunstâncias definidas no número anterior não renunciar por sua

livre vontade, o coordenador deve propor ao conselho geral a sua exclusão.

24. Dúvidas e omissões

- 1)** As dúvidas ou omissões do presente regulamento serão resolvidas por maioria de dois terços dos elementos da USF, incluindo o coordenador.
- 2)** As decisões do conselho geral sobre as dúvidas ou omissões referidas no número anterior passarão a valer como regra a observar em situações idênticas que venham a surgir.