



Regulamento Interno

USF Carcavelos - Aprovado a 27.05.2022

MINISTÉRIO DA SAÚDE

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO-IP

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DE CASCAIS

Carcavelos, 2022

Morada e contactos

Avenida Tenente Coronel Melo Antunes
212400001
usf.carcavelos@arslvt.min-saude.pt

Coordenador(a)

Catarina Assis Catroga
catarina.catroga@arslvt.min-saude.pt

Equipa

Alexandra Fradeira
Ana Brites
Ana Carvalho Póvoa
Ana Rita Machado
Catarina Assis Catroga
Catarina Ferreira
Joana Aguiar
Isabel Martins
Katia Almeida
Margarita Lopez
Maria Eduarda Horta
Maria Jesus Alcobia
Maria Teresa Gonçalves
Marlene Calisto
Natacha Murinello
Nuno Basílio
Sandra Elizabete Nunes

Glossário De Abreviaturas

ACES – Agrupamento de Centros de Saúde
ARSLVT – Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo
AVKs - Antagonistas de Vitamina K
BI – Bilhete de Identidade
BIS - Boletim Individual de Saúde
CE – Consulta de Enfermagem
CG – Conselho Geral
CI – Consulta de Intersubstituição
CM – Câmara Municipal
CSP – Cuidados de Saúde Primários
CT – Conselho Técnico
CTFPTI – Contrato Trabalho em Funções públicas por Tempo Indeterminado
DL – Decreto Lei
DGS – Direção Geral de Saúde
EF – enfermeiro(a) de Família
GC - Gabinete do cidadão
HTA – Hipertensão Arterial
MA – Manual de Atividades
MGF – Medicina Geral e Familiar
MF – médico(a) de Família
MIM@UF - Módulo de Informação e Monitorização das Unidades Funcionais
NACJR – Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco
PAUF – Plano de Ação da Unidade Funcional
PPCIRA – Programa de Prevenção de Controlo de Infecção e Resistência a Antibióticos
PNV – Programa Nacional de Vacinação
PNVGBR - Plano Nacional de Vigilância de Gravidez de Baixo Risco
PNSIJ - Plano Nacional de Saúde Infantil e Juvenil
RA – Relatório de Atividades
RI – Regulamento Interno
SC - Secretariado Clínico
SIJ - Saúde Infantil e Juvenil
SUCH - Serviço de Utilização Comum dos Hospitais
SNS - Sistema Nacional de Saúde
TMRG - Tempos Máximos de Resposta Garantidos
TSPKU - Teste do pezinho
UAG - Unidade de Apoio à Gestão
UCSP - Unidade de Cuidados Saúde Personalizados
UF - Unidade Funcional
USF - Unidade de Saúde Familiar

PREÂMBULO	7
CAPÍTULO I – IDENTIFICAÇÃO DA USF CARCAVELOS	8
DESIGNAÇÃO	8
CONTATOS	8
LOGÓTIPO	8
ÁREA GEOGRÁFICA	8
IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE	8
CAPÍTULO II - Missão, Visão E Valores	9
MISSÃO	9
VISÃO	9
VALORES	9
CAPÍTULO III – ESTRUTURA ORGÂNICA	10
ESTRUTURA INTERNA GERAL	10
CONSELHO GERAL	11
CONSELHO TÉCNICO	11
COORDENADOR(A) DA EQUIPA	11
EQUIPAS E OUTROS PROFISSIONAIS QUE COLABORAM COM A USF	13
CAPÍTULO IV - INSTRUMENTOS DA USF CARCAVELOS	14
CAPÍTULO V – ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERDISCIPLINAR	15
PRINCÍPIOS GERAIS DA ORGANIZAÇÃO	15
DEFINIÇÃO DO MODELO DE EQUIPA	15
PROCESSOS DA USF	16
COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS	17
GESTÃO DA USF CARCAVELOS	19
HORÁRIOS E REGIMES DE TRABALHO	19
GESTÃO DE AUSÊNCIAS	19
HORAS DE COMPENSAÇÃO / CRÉDITO DE HORAS	21
COMUNICAÇÃO INTERNA E ARQUIVO	22
REUNIÕES	22
CAPÍTULO VI – COMPROMISSO ASSISTENCIAL	25
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	25
CARTEIRA BÁSICA DE SERVIÇOS	26
CAPÍTULO VII – COMUNICAÇÃO E RELAÇÃO COM OS CIDADÃOS	33
ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO DOS CIDADÃOS	33
ACESSIBILIDADE A PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA/INCAPACIDADE E PRIORIDADE NO ATENDIMENTO	33
INFORMAÇÃO AFIXADA E DISPONÍVEL AO PÚBLICO	34
MUDANÇA DE MICROEQUIPA	34
REGISTO E TRATAMENTO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	34
CAPÍTULO VIII - FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE	35
AValiação DAS NECESSIDADES FORMATIVAS	35
FORMAÇÃO INTERNA	35

FORMAÇÃO EXTERNA	36
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA USF	36
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS PROFISSIONAIS DA USF CARCAVELOS	36
INVESTIGAÇÃO EM CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS	36
CAPÍTULO IX - COMPROMISSO PARA A QUALIDADE	37
MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE	37
CARTA DE COMPROMISSO	38
CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
FLUXOGRAMAS	40-55
ANEXO I- CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA DA USF CARCAVELOS	58
ANEXO II- ESTRUTURA ORGÂNICA	59
ANEXO III- PROCESSOS DA USF	60-61
ANEXO IV– CARTA DA QUALIDADE	62-63
ANEXO V – SUBSCRIÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO PELOS PROFISSIONAIS CONSTITUINTES DA USF CARCAVELOS	64

Preâmbulo

O regulamento interno (RI) é o documento que explicita as regras estruturais de funcionamento da Unidade de Saúde Familiar (USF), sendo o contrato interno dos compromissos assumidos por cada um dos profissionais, entre si e a população de utentes da USF de Carcavelos.

Neste sentido, o RI espelha o compromisso assistencial, a organização e os valores fundamentais e orientadores da equipa.

Porque a primeira razão de existência da USF Carcavelos é a sua população, pretende-se que este documento seja dinâmico de modo a se adaptar às necessidades da mesma e ao grau de maturidade da equipa. Por outro lado, sendo um compromisso coletivo, resulta da reflexão conjunta entre todos os elementos constituintes da USF e da participação ativa de todos os grupos profissionais.

Este RI será revisto anualmente, ou sempre que se justificar e seja decidido em Conselho Geral (CG).

I – Identificação da USF Carcavelos

Designação

- A USF Carcavelos é uma unidade elementar de prestação de cuidados de saúde, individuais e familiares, dotada de autonomia organizativa, funcional e técnica, integrada numa lógica de rede com as outras unidades funcionais do ACES de Cascais, parte integrante da ARSLVT.

Contatos

- Morada - Avenida Tenente Coronel Melo Antunes, 400 - 2775-806 Carcavelos
Telefone – 212400001
E-mail – usf.carcavelos@arslvt.min-saude.pt

Logótipo

- O logótipo da USF Carcavelos foi inicialmente elaborado pela Dra. Liliana Fernandes (médica que concluiu o internato de MGF na USF Carcavelos em 2016) e reformulado em 2019 pela arquiteta Rita Maia e Moura. Representa a família como foco principal dos nossos cuidados, prestados ao longo de todo o ciclo vital. As ondas refletem o crescimento da equipa que se pretende dinâmico e com todos os seus elementos a remar no mesmo sentido. As diferentes tonalidades de azul são inspiradas pela localização da USF, junto à praia de Carcavelos, propício à atividade física.

Área geográfica

- A área geográfica de atuação da USF Carcavelos contempla a união de freguesias de Carcavelos e Parede. A USF Carcavelos disponibiliza toda a sua carteira de serviços aos utentes inscritos na nossa unidade, à exceção da atividade domiciliária que segue o que está definido no artigo 2.6 do Manual de Articulação.

Identificação dos profissionais de saúde

1. A USF Carcavelos iniciou funções a 15 de junho de 2015 e é constituída atualmente por 17 elementos, dos quais 7 médicos, 6 enfermeiras e 4 secretários clínicos (Anexo II).

II- Missão, Visão e Valores

Missão

- A USF Carcavelos tem por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita na área geográfica definida, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade, a segurança e a continuidade e satisfação dos mesmos. Assim, assume o compromisso de trabalhar em equipa e desenvolver uma estrutura organizacional que garanta a qualidade, equidade e eficiência dos cuidados prestados com custos socialmente comportáveis.

Visão

- A USF Carcavelos pretende ser uma referência técnico-científica na prestação de cuidados de saúde humanizados às nossas famílias e evoluir na qualidade organizacional e relacional, tendo por base um trabalho de equipa empreendedor e eficiente, promovendo a satisfação dos nossos utentes e dos profissionais que nela trabalham.

Valores

A equipa realizou uma reflexão em 2021 acerca dos valores que a definem:

Família - o pilar da nossa atividade. Como equipa, a USF Carcavelos identifica-se como uma família cujos laços se fortalecem a cada desafio e conquista.

Espírito de equipa - valorizamos o trabalho em equipa e a entreajuda como base da nossa atividade.

Dinamismo - fomentamos a motivação da equipa para participação em todas as actividades de unidade; a atitude dinâmica de cada profissional contagia os outros, motivando-nos a fazer mais e melhor;

Dedicação - assumimos o sentimento de que a USF nos pertence, desenvolvemos um espírito de entreajuda com vista a um desempenho global eficaz.

Competência técnico-científica - disponibilização dos melhores cuidados para o utente tendo como pilares a atualização técnico-científica contínua de todos os membros da equipa.

Humanidade/Empatia - todos os utentes são tratados e cuidados com respeito e empatia. Cuidar dos utentes com profissionalismo e sensibilidade, ver o outro como uma pessoa num todo (visão holística). Caminhar em direção ao lugar onde o outro se encontra.

III – Estrutura Orgânica

Estrutura Interna Geral

- A estrutura orgânica da USF Carcavelos é constituída pelo CG, o Coordenador(a) da equipa e o conselho técnico (CT) (Anexo II)

Conselho Geral

- O CG é constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional. (Anexo III).
- São competências do CG as enumeradas no DL nº 73/2017 de 21 de junho e nº 298/2007 de 22 de agosto:
 - a) Aprovar o Regulamento Interno, a Carta de Qualidade (CQ), o Relatório de Atividades, o Plano de Ação da Unidade Funcional (PAUF) e o regulamento de distribuição dos incentivos institucionais;
 - b) Aprovar a proposta da carta de compromisso;
 - c) Zelar pelo cumprimento do RI, da CQ e do PAUF;
 - d) Propor a designação de novo Coordenador(a) a qual está dependente de homologação do DE do ACES;
 - e) Aprovar a substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional;
 - f) Aprovar a substituição temporária de qualquer elemento da equipa em caso de ausência por motivo de exercício de funções em outro serviço ou organismo devidamente autorizado;
 - g) Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afectos e disponibilizados à USF
 - h) Deliberar sobre a extinção da USF.

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

O CG pronuncia-se ainda nas seguintes situações:

- a) Sempre que é necessário substituir algum elemento da equipa devido a ausência superior a duas semanas;
 - b) Quando está em causa o alargamento da cobertura assistencial;
 - c) Quando está em causa outra questão relevante para o normal funcionamento da USF.
-
- O CG reúne mediante convocatória do Coordenador(a) da equipa ou a pedido de metade dos seus elementos com a respectiva ordem de trabalhos divulgada por email com uma antecedência mínima de 48h. Estão previstas três reuniões de CG por ano, sendo as extra-numerárias consideradas como reuniões de CG extraordinárias.
 - Para realização do CG é necessário quórum superior à metade dos profissionais pertencentes à USF Carcavelos.
 - Nas decisões tomadas por votação todos os elementos do CG têm paridade de voto. É realizada por voto secreto, de forma presencial, em contexto de reunião, ou através de formulário online confidencial enviado pelo Coordenador(a) ou CT. Os resultados da votação online são partilhados para aprovação em CG, garantindo o anonimato. Caso se verifique um empate, nas votações respeitantes a eleições, procede-se a nova

votação entre os elementos previamente mais votados.

Conselho Técnico

- O CT da USF integra um médico(a), um enfermeiro(a) e um secretário clínico, eleito em CG por votação secreta e por maioria de dois terços, ficando mandatado por um período de 3 anos, podendo ser reconduzido.
- Os seus elementos são escolhidos inter pares, por voto secreto, em reunião sectorial e aprovado em CG. Em caso de demissão de algum elemento, será feita nova escolha no prazo de 30 dias.
- O CT reúne mensalmente ou a pedido de um dos seus elementos. Semanalmente cada elemento tem previsto no seu horário 1 hora para atividades relacionadas com o CT.
- Fazem parte das competências do CT as constantes no Decreto Lei nº 73/2017, de 21 de junho.
- As competências do CT da USF Carcavelos encontram-se resumidas no Quadro I.
- A 25 de março de 2022 foi eleito o CT: Natacha Murinello, Alexandra Fradeira e Catarina Ferreira.

Quadro I - Competências do CT
Orientação para o cumprimento das normas técnicas e procedimentos, emitidas pelas entidades competentes e a promoção de procedimentos que garantam a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde, tendo por referência a carta da qualidade
Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa
Promover a elaboração e manutenção do Manual de Procedimentos e Boas Práticas
Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação;
Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura organizacional de formação, qualidade, humanização, espírito crítico e rigor científico;
Certificar formações internas realizadas na USF

Coordenador(a) da equipa

- A coordenação da USF Carcavelos é da responsabilidade de um médico(a) (Anexo III),
- Fazem parte das competências da coordenação as constantes do Decreto-Lei n.º 298/2007 de 22 de Agosto.
- As competências do(a) Coordenador(a) da USF Carcavelos encontram-se resumidas no Quadro II, bem como a delegação de competências definida pela equipa.
- O Coordenador(a) da USF é eleito em conselho geral por votação secreta e por maioria de dois terços, ficando mandatado por um período de 3 anos, podendo ser reconduzido. Em caso de empate, procede-se a uma nova votação com os elementos empatados.
- Nas suas ausências ou impedimentos, o Coordenador(a) será substituído pelo médico(a) do CT, delegando no mesmo as suas competências. Caso o Coordenador(a) e o médico(a) do CT se encontrem ausentes em simultâneo, o Coordenador(a) pode delegar, com faculdade de subdelegação, as suas competências noutro ou noutros elementos da equipa.

- Em caso de demissão do Coordenador(a), o seu substituto assumirá as suas funções, até escolha de um novo Coordenador(a) em CG, a ocorrer nos 30 dias subsequentes à demissão.
- A 22 de outubro de 2021, em reunião de CG com a Ata nº 225 / 2021 foi eleito como Coordenador(a) da USF Carcavelos, a Dra. Catarina Catroga.

Quadro II - Competências do(a) Coordenador(a) da USF Carcavelos e delegação de competências	
Competência	Responsável
Presidir ao conselho geral da USF	Coordenador(a)(CC)
Coordenar as atividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do PAUF e os princípios orientadores da atividade da USF	Coordenador(a)(CC)
Cooperar com o ACES e com a ARSLVT na prossecução dos objetivos definidos no PAUF e outras atividades;	Coordenador(a)(CC)
Representação externa da USF	Coordenador(a)(CC)
As legalmente atribuídas aos titulares do cargo de direcção intermédia do 1.º grau e outras que lhe forem delegadas ou subdelegadas, com faculdade de subdelegação	Coordenador(a)(CC)
Convocatória de Conselho Geral	Coordenador(a)(CC)
Gestão dos processos e determinação dos actos necessários ao desenvolvimento da USF	Gestores de processo
Monitorização dos objetivos, através dos indicadores facilitados pelo programa informático (MIM@UF) e BI self-service.	Gestores de processos
Realização de reuniões com a população abrangida pela USF ou com os seus representantes, no sentido de dar previamente a conhecer o plano de acção e o relatório de actividades;	Elemento da equipa médica - definido em Mapa de responsabilidades
Autorizar comissões gratuitas de serviço no País.	Elemento da equipa médica do CT
Confirmar e validar os documentos que sejam exigidos por força de lei ou regulamento.	Coordenador(a)(CC)
Verificar e validar a assiduidade dos restantes elementos da equipa	Coordenador(a)(CC)
Aprovar os planos de férias do pessoal e suas alterações e emitir parecer sobre acumulação de férias nos termos legais	Coordenador(a)(CC)
Proceder à avaliação do desempenho dos Secretários Clínicos, de acordo com a legislação em vigor;	Coordenador(a)(CC)
Autorização de transporte de doentes	Todos os elementos da equipa médica
Articular com o ACES e o Gabinete do Cidadão (GC) no sentido de receber, ouvir e dar resposta às reclamações dos utentes.	Elemento da equipa médica - definido em Mapa de responsabilidades
Autorizar os funcionários a comparecer em juízo, se requisitado nos termos da lei	Coordenador(a)(CC)
Atendimento personalizado aos utentes sempre que solicitado	Elemento da equipa médica - definido em Mapa de responsabilidades

Análise de pedido de mudança de microequipa. Contacto do utente para esclarecimento da situação, transmitindo o pedido à equipa visada	Elemento da equipa médica - definido em Mapa de responsabilidades
--	--

Equipas e outros profissionais que colaboram com a USF Carcavelos

- A USF Carcavelos beneficia da colaboração e apoio de outros serviços, profissionais e equipas do ACES de Cascais. Os princípios e fundamentos dessa articulação são definidos e regulamentados, no Manual de Articulação com o ACES Cascais.
- I. Unidade Saúde Pública – USP Amélia Leitão;
 - II. Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados - URAP;
 - III. Unidade de Cuidados na Comunidade – UCC Girassol e UCC Cascais Care;
 - IV. Equipa Comunitária de Suporte Cuidados Paliativos - ECSCP;
 - V. Unidade de Apoio à Gestão – UAG;
 - VI. Serviço de limpeza das instalações e tratamento de lixo (SuCH);
 - VII. Serviço de segurança, assegurado pela empresa Prestibel, cujos serviços garantem o controlo de acessos, a segurança nas instalações da USF e boa comunicação com todos os utentes.

IV - Instrumentos da USF Carcavelos

- São instrumentos da USF Carcavelos o presente RI, a CG, o Manual de Articulação com o ACES Cascais, o Manual de Boas práticas e Procedimentos, o PAUF, a Carta de Compromisso e o registo de ocorrências digital designado por Diário de Bordo.
- O Diário de Bordo destina-se ao registo dos problemas identificados no desenvolvimento das atividades, na relação com os cidadãos e entre profissionais, e o seu conteúdo faz parte da agenda das reuniões multidisciplinares.
- Cada profissional tem o dever de registar, no Diário de Bordo, os problemas organizativos e funcionais que identifique ou sejam identificados pelos cidadãos e deles tenha conhecimento de forma direta ou indireta (Quadro III). O link para o diário de bordo encontra-se divulgado na equipa e pode ser acessível através da hiperligação: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=CEbIh3wxUaAJGPMli5fUegpOwKHI-ZNki4ISW7ohKIUQ0g2SEFDNTI0S1JDUUFHWE5QQ1pCUFMzNS4u>
- Todas as entradas no Diário de Bordo e as discussões dela decorrentes são encaradas pelos membros da equipa como uma oportunidade de comunicação aberta e franca entre os profissionais, com o único propósito de melhorar continuamente o trabalho desenvolvido pela USF.

Quadro III - Definição do tipo de entrada no diário de bordo	
Tipo de entrada no diário de bordo	Definição
Incidente crítico	É um evento ou circunstância que poderia resultar, ou resultou, em dano desnecessário para o doente.
Não conformidade	Qualquer situação identificada no decurso da actividade dos profissionais que não cumpra os procedimentos em vigor na USF Carcavelos
Sugestões e elogios	Sugestões e elogios de profissionais ou sugestões e elogios de utentes (não realizados por meio de livro de elogios ou caixa de sugestões - ex: realizados através do e-mail institucional)
Dúvidas técnico-científicas	Dúvidas organizacionais que surjam no decurso do trabalho diário
Dúvidas organizacionais	Dúvidas organizacionais que surjam no decurso do trabalho diário
Outras	Qualquer outra situação identificada no decurso das funções dos profissionais que se julgue necessária esclarecer ou discutir em reunião de equipa

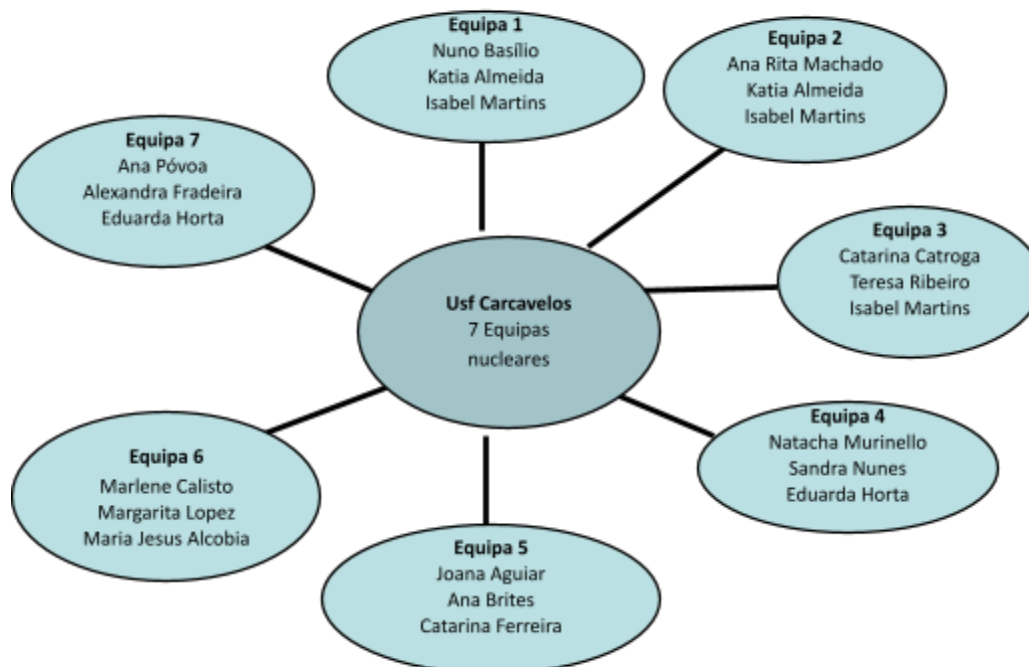
V - Organização Interna e Cooperação Interdisciplinar

Princípios Gerais Da Organização

- Os princípios de organização da USF Carcavelos estão centrados no utente.
- A cada utente inscrito na USF Carcavelos é atribuído um médico(a), um enfermeiro(a) e um secretário clínico de família.
- Preferencialmente, todos os cuidados a prestar aos utentes inscritos são programados para a respetiva microequipa.
- Sempre que possível, os cuidados a prestar são agendados por dia e hora.
- Os horários de funcionamento da USF Carcavelos, os horários dos médico(a)s e dos enfermeiro(a)s, bem como as formas de contacto e os períodos de ausência dos profissionais, estão afixados de forma visível para os utentes.
- À equipa nuclear cabe a responsabilidade da monitorização da sua atividade no sentido de realizar os objetivos propostos em sede de contratualização.
- Os profissionais de saúde desempenham as suas tarefas num modelo de cooperação e em complementaridade de funções, definindo regras, normas e procedimentos, visando a satisfação dos profissionais e utentes. Neste sentido, o bom desempenho da USF está dependente do bom desempenho individual de cada um dos seus elementos.
- Cada profissional assume a responsabilidade de conhecer as regras de funcionamento da USF Carcavelos, de forma a estar habilitado para informar convenientemente os utentes.

Definição do modelo de equipa

- A USF Carcavelos defende um modelo de equipa que assenta no princípio da interdisciplinaridade com objetivos identificados, temporizados e quantificados, definidos no PAUF.
- A USF Carcavelos é constituída por sete equipas nucleares (secretário clínico, enfermeiro(a) e médico(a)) - “micro-equipas” - cada uma responsável por uma lista de utentes, cujo objetivo é a prestação de cuidados de saúde globais garantindo a acessibilidade, a continuidade, a qualidade, a equidade e a eficiência dos mesmos.
- Os utentes inscritos em cada médico(a) e enfermeira de família são designados em lista, privilegiando-se a estrutura familiar. A lista de utentes inscritos por cada médico(a) corresponde no máximo 1900 utentes ou 2358 unidades ponderadas.
- Apesar da constituição das micro-equipas e da prestação de cuidados por profissionais de referência a cada lista de utentes, os profissionais de saúde continuam a ter de garantir a prestação de cuidados de saúde gerais a todos os utentes da USF Carcavelos.
- Estas equipas têm a seguinte organização:



Processos da USF

- Os processos da USF Carcavelos encontram-se organizados tendo como premissa o utente no centro do sistema de saúde, garantindo o desenvolvimento da qualidade em saúde, de modo a demonstrar a presença dessas boas práticas no seu desempenho diário. Tendo por base Guia Dior-CSP - versão 2019, estes processos assentam nas dimensões enumeradas no Anexo V.
- Os gestores dos processos são aprovados em CG.
- Compete aos gestores dos diversos processos:
 - I. Definir o modo de desenvolvimento de cada processo incluindo a identificação e descrição dos procedimentos associados e submissão ao CG para aprovação após parecer do CT;
 - II. Explicitar para cada processo quais as responsabilidades e competências de cada grupo profissional;
 - III. Rever trimestralmente o Índice de Desempenho Geral (IDG) e as atividades desenvolvidas para integrar no RA.
 - IV. Avaliar anualmente o desempenho ao nível de cada processo e propor ao CG as alterações necessárias para a correção de eventuais não conformidades.
- Os responsáveis pelos processos podem ser substituídos por decisão do CG, a seu pedido ou por incumprimento reiterado das suas obrigações.

Competências e responsabilidades dos profissionais

- A atribuição de competências é uma ferramenta indispensável para a boa organização da unidade, para a partilha de responsabilidades, e para o envolvimento de todos, promovendo a coesão e o amadurecimento da equipa.
- As atividades e funções de cada grupo profissional são inerentes às das respectivas profissões e estão estabelecidas por lei. Para além destas, todos os elementos da USF se comprometem a executar as atividades constantes da Carteira básica de serviços aprovada pelo Decreto Lei nº 73/2017, de 21 de junho.

Quadro IV - Competências e responsabilidades dos profissionais da USF Carcavelos	
Grupo profissional	Competências e responsabilidades
Todos	• Garantir uma boa acessibilidade dos utentes; • Garantir, em todas as situações, uma relação de respeito, cortesia e amabilidade com os utentes e com os outros profissionais; • Garantir todo o empenho na identificação dos problemas dos utentes, assumindo com profissionalismo a sua orientação ou resolução, tendo em conta as boas práticas em cada momento; • Garantir a manutenção do saber e do saber fazer adequado a cada situação em determinado momento, através da formação contínua e participação em ações de formação contínua; • Participar nos processos de planeamento, avaliação, organização e gestão da USF Carcavelos; • Participar, ativamente, nos ciclos de melhoria contínua da qualidade definidos pela USF; • Desenvolver métodos de trabalho com vista à rentabilização dos meios, promovendo a circulação de informação, bem como a qualidade e a eficiência; • Recolher e analisar informação relativa ao exercício das suas funções; • Participar nas reuniões de serviço • Promover programas e projetos de investigação. • Analisar e discutir reclamações, elogios e sugestões; • Zelar pela conservação e manutenção do equipamento, material e património confiado à USF; • Participação nos processos de planeamento, organização e gestão da USF; • Zelar pelo bom nome e prestígio da USF Carcavelos.
Enfermeiro(a)s	• Prestação de cuidados de enfermagem, em continuidade, nas diferentes áreas de atuação; • Realização de consultas de vigilância e promoção da saúde (Saúde da Mulher, Saúde Infantil e Juvenil, Saúde do Adulto e Idoso), de acordo com as normas da DGS; • Cuidados em situação de doença aguda; • Consultas de vigilância da doença crónica; • Consultas no domicílio; • Promoção do PNV, e aproveitando todos os momentos oportunos para vacinar; • Prestação de cuidados curativos; • Interligação com outros serviços/especialidades (participação nos programas de articulação entre a USF, o ACES Cascais e o Hospital de Cascais); • Reuniões periódicas de formação, discussão dos problemas clínicos e partilha de informação recolhida em sessões científicas; • Colaboração na formação de outros profissionais: alunos de Enfermagem na licenciatura; • Gestão do stock clínico e vacinas • Atividades assistenciais não presenciais (resposta a emails e telefonemas, emissão/transcrição de boletins de saúde individual, entre outras)

	• Atividades não assistenciais (gestão de ficheiro)
Médico(a)s	• Consultas de vigilância e promoção da saúde (Saúde da Mulher, Saúde Infantil e Juvenil, Saúde do Adulto e Idoso, outras) de acordo com as normas da DGS; • Cuidados em situação de doença aguda; • Consultas de vigilância da doença crónica; • Consultas no domicílio; • Interligação com outros serviços/especialidades (participação nos programas de articulação entre a USF, o ACES Cascais e o Hospital de Cascais); • Reuniões periódicas de formação, discussão dos problemas clínicos e partilha de informação recolhida em sessões científicas; • Colaborar na formação de outros profissionais: alunos de Faculdade de Medicina, internos do ano comum e internos do internato complementar de Medicina Geral e Familiar; • Atividades não assistenciais (elaboração de relatórios, renovação de receituário, resposta a emails, entre outras). • Atividades não assistenciais (gestão de ficheiro)
Secretariado clínico	• Acolhimento do utente; • Atendimento presencial ou telefónico e prestação de informações gerais aos utentes sobre o funcionamento da USF, funcionando como elemento de alerta para situações detetadas no contacto inicial com o utente; • Gestão dos contatos telefónicos e de e-mail para o médico(a) ou enfermeiro(a) de família; • Gestão da Inscrição e/ou transferência de utentes; • Atualização de dados do agregado familiar; • Agendamento e desmarcação de consultas; • Confirmação da presença dos utentes nas diversas consultas; • Convocatória de utentes para atos de natureza clínica ou desmarcação de agendamentos, sempre que necessário e solicitado por médico(a) ou enfermeiro(a) de família; • Convocatória de utentes não frequentadores; • Receção e encaminhamento dos pedidos de renovação de medicação crónica e outros assuntos inerentes a contatos; • Protocolação e arquivo da documentação depois de dar o devido conhecimento aos diversos profissionais interessados; • Protocolação dos documentos internos dirigidos à ARSLVT, Recursos humanos e Direção Executiva do ACES Cascais; • Receção, encaminhamento e resposta a reclamações/sugestões; • Colaboração na educação para a saúde, na otimização da utilização dos serviços e divulgação dos projetos da USF; • Manutenção do material de escritório e os impressos necessários às atividades clínicas nos diferentes gabinetes médico(a)s e de enfermagem; • Gestão dos stocks do consumo administrativo e hoteleiro e requisição do material; • Processamento dos pedidos de reembolsos e gestão dos dividendos financeiros semanalmente • Consulta com o secretariado clínico - Atendimento com a SC de família para esclarecimento sobre vários assuntos: informações sobre o funcionamento geral da USF; orientação para realizar o pedido de isenção das taxas moderadoras; instruções para acesso ao portal da saúde; informação sobre recursos da comunidade, etc.

Gestão da USF Carcavelos

- O PAUF é elaborado em plataforma electrónica definindo os objetivos, indicadores e metas a atingir pela USF, contratualizados anualmente com o ACES de Cascais. Compete aos responsáveis pelas áreas de intervenção, com o apoio do CT e do Coordenador(a) e de todos os profissionais, elaborar e atualizar o plano de ação.
- A ARSLVT, através do ACES, garante as condições de funcionamento adequadas de modo a que a USF cumpra as atividades previstas na carteira básica de serviços e eventual carteira adicional, disponibilizando instalações, equipamentos e meios técnicos que contribuam para a realização da sua atividade, para além dos recursos mencionados no Manual de Articulação.
- No caso de se verificarem discrepâncias entre o contratualizado e o atingido, proceder-se-á a uma avaliação para esclarecer a situação e definir estratégias multidisciplinares, de modo a atingir as metas contratualizadas, que serão apresentadas e analisadas em CG.
- Toda a atividade médica, de enfermagem e administrativa está organizada em função das previsões das necessidades dos utentes e do PAUF, de acordo com as orientações da DGS e da lista de serviços daí resultante.
- O Coordenador(a) comunica em sede própria decisões tomadas em CG que declarem os impedimentos ao cumprimento do PAUF e do Compromisso Assistencial contratualizado, baseado nos princípios de conciliação, cooperação, solidariedade, autonomia, articulação, avaliação e gestão participativa estabelecidas para as USF's pelo artigo 5º do Decreto-Lei 73/2017 de 21 de junho.

Horários E Regimes De Trabalho

- A elaboração dos horários dos profissionais rege-se pela Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (Lei nº 35/2014 e pela Retificação nº 37-A/2014, de 19/08) com as devidas adaptações previstas na Lei para cada grupo profissional. Está definida em procedimento próprio da USF Carcavelos.
- A elaboração dos horários é da competência de cada profissional e do interlocutor do grupo profissional a que pertence, de acordo com a legislação em vigor, sendo revisto pelo CT e Coordenador(a), posteriormente aprovados em CG e enviados para aprovação pela Direção Executiva do ACES Cascais.
- A carga horária para cada tipo de consulta será definida de acordo com os programas determinados no Plano de Ação e as características da lista de utentes inscritos em cada ficheiro.
- Os horários serão anualmente analisados, ou sempre que houver necessidade.

Gestão de Ausências

- As ausências podem dever-se a: férias, licenças, nojo, participação em atividades de formação, folgas, dispensa mensal de serviço por atividades sindicais e gozo de horas compensatórias. O profissional pode também ausentar-se por doença, acidente, cumprimento de obrigação legal, realização de consultas médicas, deslocação a estabelecimento de ensino de responsável pela educação de menor, ou por outros

motivos previstos, de acordo com o artigo 134, da lei 35/2014 de 20 de Junho - Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas.

- Toda e qualquer ausência é comunicada, logo que possível a toda a equipa:
 - I. Nas ausências programadas o profissional comunica na reunião geral a sua ausência e tem o cuidado de gerir a sua agenda.
 - II. Na ausência não programada, o profissional comunica via Teams - Microsoft (Equipa Completa) e/ou por contato telefónico e é seguido o descrito no procedimento Sistema de Intersubstituição (PA.18.01).
- É afixado mensalmente, no quadro informativo da USF, o plano de ausências programadas dos profissionais.
- Sempre que um profissional médico(a) ou de enfermagem prevê a sua ausência deve de imediato informar a SC da sua microequipa para bloquear o agendamento. O profissional informa o SC da ausência e pede a sua colaboração na remarcação de consultas, se necessário.

Férias dos Profissionais

- A elaboração dos planos de férias está definida em procedimento próprio - Elaboração do plano de férias de todos os profissionais de saúde (PS.15.01).
- As férias estão sujeitas às disposições legais da Lei nº 35/2014 de 20 de junho - Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas
- Os planos de férias são definidos de acordo com os interesses dos elementos do grupo, sempre que tal não condicione o regular funcionamento e compromisso assistencial da USF Carcavelos.
- O trabalhador tem direito ao gozo de 11 dias úteis consecutivos em época alta, sendo que em caso de sobreposição de dias, e na falta de acordo entre os interessados, deverá ser sorteada entre os elementos em causa;
- Não deverão estar ausentes simultaneamente mais do que 1/3 dos elementos de cada grupo profissional. Caso ocorra, excepcionalmente, a ausência de mais de 1/3 dos profissionais, a equipa compromete-se a assegurar o normal funcionamento do serviço, sem prejuízo da resposta assistencial, situação sujeita a autorização pelo coordenador da USF;
- As propostas de planos de férias de cada elemento devem ser apresentadas até 28 de fevereiro de cada ano. Cabe ao secretariado a elaboração do plano de férias e a sua submissão para aprovação pelo coordenador;
- O mapa de férias só pode ser alterado por acordo entre o elemento interessado e o respetivo grupo profissional, mediante aprovação do coordenador da USF. Neste sentido, qualquer alteração ao plano inicial de férias tem de respeitar as férias já aprovadas;
- As férias a gozar antes da aprovação do plano de férias são pedidas por escrito à Direção Executiva do ACES.
- O mapa de marcação de férias é preenchido pelo secretariado, assim que solicitado pela UAG/ACES, com os dias de férias na sua totalidade para o ano civil em curso até 31 de março; Esse mapa é analisado em reunião sectorial de cada grupo profissional e

autorizado em reunião multiprofissional, assinado pelo coordenador da USF e subscrito por todos os elementos da equipa, para ser posteriormente enviado à UAG/ACES.

- O plano de férias atualizado é incluído na Pasta Partilhada da USF Carcavelos até ao último dia do mês de Março.
- As ausências programadas de todos os profissionais são comunicadas na reunião semanal e registadas na tabela Recursos Humanos da USF (disponível na Pasta Partilhada da USF Carcavelos).

Ausências para frequência de ações de formação

- Os pedidos de comissão gratuita de serviço para frequência de ações de formação são apresentados por cada elemento ao interlocutor do seu grupo profissional, com antecedência de 15 dias, em impresso próprio para o efeito. Estes pedidos são aprovados pelo Coordenador(a), que dá conhecimento ao CT para programar partilha de formação externa.
- O profissional alerta o elemento do SC da sua microequipa para a ausência que procede ao bloqueio da agenda e à remarcação dos utentes, de acordo com planificação do profissional de saúde.
- Sempre que exista conflito de interesses entre os profissionais, observam-se as seguintes regras de prioridade, por ordem decrescente de importância:
 - O profissional que, à data, tenha menos tempo de formação externa despendido;
 - Participação e apresentação de trabalho científico por um elemento da USF nesse evento;
 - Prioridades em formação identificadas no Plano Anual de Formação;
 - A ordem de entrada do requerimento;Em caso de empate é realizado sorteio entre os profissionais.
- O Coordenador(a), ou quem tiver a competência delegada, prestará à entidade competente a informação necessária à autorização da ausência do profissional em causa, cumprindo o limite legal de 15 dias anuais por funcionário.

Ausências Por Greve

- Sempre que um ou mais profissionais se encontrem ausentes por greve ficam os profissionais ao serviço responsáveis pelo cumprimento exclusivo do seu plano de trabalho não se prevendo que sejam efetuadas quaisquer tarefas respeitantes aos profissionais em greve.
- É da responsabilidade do Coordenador(a), a participação ao ACES das ausências por greve dos profissionais.

Horas De Compensação / Crédito De Horas

- Pontualmente, e por razões de anormal acumulação de serviço ou de tarefa excecional (CIS extraordinário, substituição de elemento do mesmo grupo profissional, reunião extraordinária ou outro motivo atendível), poderá o profissional ter que prolongar o seu horário normal de trabalho de modo a garantir a atividade assistencial no decurso do horário de atendimento da USF Carcavelos, recorrendo, para o efeito, ao crédito de horas.

- As horas serão compensadas em tempo, devendo ser gozadas nas oito (8) semanas seguintes à sua realização.
- Por motivos de gestão de agenda ou por conveniência do serviço (p.e. em período de férias), impossibilitando ou inviabilizando o gozo das horas no prazo definido na alínea anterior, deverá a compensação ser cumprida logo que for oportuno.
- As horas compensatórias deverão ser gozadas sem prejuízo do normal funcionamento do serviço e com acordo prévio do grupo profissional, dando conhecimento ao Coordenador(a).

Comunicação Interna e arquivo

- A comunicação diária entre profissionais na USF Carcavelos é realizada através de um sistema de comunicação interna (*Microsoft Teams*), de modo a evitar interrupções na atividade clínica presencial.
- Os documentos oficiais (após aprovação em reunião multidisciplinar ou CG) e documentos de consulta necessários ao funcionamento da USF Carcavelos (informações consideradas importantes, escalas de serviço, férias, ações de formação, documentos da DGS e guidelines clínicas e documentação de apoio às atividades assistenciais) encontram-se armazenados na pasta partilhada do OneDrive.
- A partilha de informação relevante (reuniões de Coordenador(a)es ou de interlocutores, reuniões dos núcleos que existem no Aces) realiza-se em reunião multidisciplinar ou CG.
- As questões que digam respeito a determinados sectores (médico(a)s, enfermeiro(a)s e SC) são debatidas em primeira instância em reuniões setoriais.
- Os SC's são responsáveis pela consulta diária do e-mail institucional da USF e distribuição do correio físico que chega à USF Carcavelos, de acordo com o definido em Manual de Procedimentos e Boas Práticas - Distribuição da informação que chega à UF). A execução das tarefas administrativas de cada utente encontra-se centralizada na secretário(a)clínica de família (gestão de documentos, email, receituário crónico, convocatórias, taxas, referenciação, agendamento, etc.)
- Os documentos emitidos que se encontram para levantamento são destruídos 60 dias após a sua emissão, encontrando-se esta informação afixada na sala de acolhimento da USF.

Reuniões

- Os horários de todos os profissionais contemplam o período semanal em que decorrem as reuniões do CG ou da equipa multiprofissional. As ausências dos profissionais nas reuniões de serviço terão que ser justificadas. Pretende-se que esteja presente o maior número de elementos, no sentido de aumentar a participação, fomentar a discussão e garantir a produtividade das reuniões.
- As reuniões ocorrem de acordo com a planificação anual elaborada pelo Coordenador(a) em conjunto com o CT da USF no início de cada ano civil, ou sempre que necessário. As reuniões multiprofissionais são convocadas por elemento do CT e as reuniões de CG são convocadas pelo Coordenador(a) da USF, com a antecedência mínima de 48 horas (DL n.º 4/2015, de 07 de janeiro).

- Da convocatória consta a hora, local e respetiva ordem de trabalhos acompanhada da documentação necessária e é divulgada via e-mail institucional para todos os profissionais da USF.
- A moderação das reuniões é rotativa por todos os profissionais.

Quadro V - Periodicidade, tipologia e objetivos das reuniões na USF Carcavelos		
	Periodicidade e Horário	Objetivos
Conselho Geral	Pelo menos trimestral 13h00-15h00 (2h)	- Monitorização do PAUF e IDG (trimestral). Desvios identificados e medidas correctivas - Aprovação de documentos oficiais da USF - Monitorização e reflexão semestral sobre consumo de materiais, produtos clínicos e administrativos - Monitorização e reflexão semestral sobre prescrição de medicamentos e MCDT em CG ou reunião MP - Apresentação semestral do mapa de reclamações, elogios e sugestões. Monitorização das medidas de melhoria discutidas implementadas. - Avaliação da satisfação dos utentes e dos profissionais - Análise semestral global das reclamações, elogios e sugestões (Mapa) - Avaliação dos tempos de espera para marcação de consultas de cada MF/EF e respectiva reflexão e propostas corretivas (semestral) - Avaliação dos tempos de espera após a hora marcada de consulta de cada médico(a) e enfermeiro(a) e respectiva reflexão e propostas corretivas para diminuir/manter o tempo de espera inferior a 20 min deve ser feita semestralmente em CG ou reunião MP - Propor a designação de novo Coordenador(a) e CT - Aprovar a substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional; - Aprovar a substituição temporária de qualquer elemento da equipa em caso de ausência por motivo de exercício de funções em outro serviço ou organismo devidamente autorizado; - Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afectos e disponibilizados à USF - Deliberar sobre a extinção da USF
Reunião multiprofissional	Todas as outras reuniões 13h00-15h00 (2h)	- Análise de Diário de bordo - Análise semanal de reclamações, sugestões e elogios - Partilha de formações realizadas pelos elementos da equipa nos 3 meses que se seguem à formação - Outros assuntos e informações que não estejam explicitados - Conteúdos formativos seleccionados - Actividades de <i>teambuilding</i>
Reunião sectorial	30min a 1h - semanal	- Discussão de questões que digam respeito a determinados sectores (médico(a)s, enfermeiro(a)s e SC)

- De cada reunião é lavrada ata, que contém um resumo de tudo o que nela tenha ocorrido e que seja relevante para o conhecimento e as deliberações tomadas. Nela constam a data e o local da reunião, a ordem de trabalhos, os membros presentes, o

motivo de ausência dos restantes membros da equipa, o moderador, os assuntos apreciados, as deliberações tomadas e descrição das respetivas votações.

- As atas são enviadas por email para toda a equipa, de modo a serem analisadas e posteriormente aprovadas no início da reunião seguinte, sendo assinadas, por todos os elementos da USF e arquivadas em pasta própria. A responsabilidade de elaborar a ata compete aos SC da USF.
- As deliberações são tomadas por maioria de 2/3 da equipa tendo o Coordenador(a) ou o seu representante voto de qualidade, com exceção das situações previstas no DL 298/2007 de 22 de agosto.
- Todos os profissionais participam livremente nas decisões, sem constrangimentos, utilizando a forma de voto secreto, presencial ou por formulário on-line, nas situações previstas na legislação em vigor (Código do Procedimento Administrativo, DL n.º 4/2015, de 07 de janeiro, artigo 31º).
- As reuniões setoriais (por grupo profissional, CT, gestores de processo) são convocadas pelos interlocutores dos grupos de trabalho seguindo as mesmas formalidades.
- Em todas as situações de reuniões de equipa, está assegurado o atendimento não programado por um SC, segundo escala definida.

CAPÍTULO VI – Compromisso Assistencial

O compromisso assistencial da USF é formalizado anualmente, mediante carta de compromisso acordada entre a USF Carcavelos e o ACES Cascais, que engloba a carteira de serviços prestados à população inscrita na USF no seu horário de funcionamento.

Horário de Funcionamento

- O período de funcionamento da USF Carcavelos está compreendido entre as 8h e as 20h nos dias úteis. O horário de funcionamento da USF encontra-se publicitado através de afixação no exterior e interior das instalações. (DL 28/2008, art.6º).

Alternativas Assistenciais fora do Horário de Funcionamento da USF

- Sempre que a USF se encontre encerrada o utente poderá recorrer às seguintes alternativas assistenciais que se encontram afixadas na sala de espera da USF e no Guia de Acolhimento:
 - Atendimento Complementar da Parede - sábado das 9h-13h
 - Hospital Dr. Joaquim de Almeida de Cascais – Serviço de Urgência Geral, Ginecologia e Obstetrícia e Pediatria-
 - Linha 112 (Emergência Médica)
 - Linha Saúde 24 (808 24 24 24)

Carteira Básica De Serviços

- A carteira de serviços da Unidade de Saúde Familiar Carcavelos é a que consta do anexo I da Portaria Decreto-Lei n.º 73/2017 de 21 de junho e será atualizada de acordo com as eventuais alterações que o referido diploma venha a sofrer.
- Os profissionais desta Unidade assumem o compromisso de desempenharem todas as atividades constantes da Carteira Básica de serviços conforme definidas.
- A carga horária de cada valência é distribuída de acordo com o perfil de cada lista de utentes.
- A USF Carcavelos pode solicitar às entidades competentes a negociação de uma carteira adicional, de acordo com os pressupostos do anexo II da Portaria n.º 1368/2007, de 18 de outubro ou de futura legislação que venha substituí-la, desde que proposta pelo CT e aprovada por maioria qualificada em sede de Conselho Geral.

Sistema de Marcação de Consultas

- Todos os contactos poderão ser agendados presencialmente, pelo utente ou seu representante ou de forma não presencial (por telefone, e-agenda ou por e-mail), com excepção da consulta do dia que exige marcação presencial ou telefónica.

Tipologia de Consultas

1. Consultas não presenciais

- Cada médico(a)/enfermeiro(a) dispõe diariamente de um período para realização de tarefas que não necessitam da presença do utente, facilitando o seu acesso à USF. Neste período pode ser efetuada renovação de medicação de uso prolongado (já registada no processo clínico do utente), avaliação de exames complementares de diagnóstico solicitados pelo MF, elaboração de relatórios, emissão de credenciais de transporte, declaração de PNV cumprido, transcrição de BIS ou outros à consideração do médico(a) ou enfermeiro(a).
- Os TMRG para solicitação de renovação de receituário, emissão de relatórios, orientações/outras documentos escritos são os definidos em DL. Todas as situações apresentadas via e-mail que não se incluem nessas solicitações não têm prazo definido para a sua execução, sendo orientados de acordo com a disponibilidade dos profissionais.

1.1. Renovação De Receituário Crónico

- O sistema de renovação de receituário está definido em procedimento próprio - Renovação de medicação crónica (PA.22.01) e resumida no fluxograma XII.
- O MF assegura que disponibiliza as prescrições necessárias e adequadas até à consulta seguinte.
- É da responsabilidade do médico(a) prescritor a verificação da patologia crónica existente, da medicação e sua atualização.
- Quando não for possível assegurar a renovação até à consulta seguinte, o utente pode solicitar a renovação da sua prescrição crónica através do preenchimento de documento próprio (Anexo VI), identificando-se com o número de utente, a via de receção da medicação, o medicamento em causa e o número de embalagens pretendido.
- O pedido de medicação de utilização prolongada pode ser realizado em impresso próprio e entregue ao SC, por e-mail ou por e-agenda.
- O utente assina tendo conhecimento que só será prescrita medicação que esteja atualizada na lista de medicação crónica
- Sempre que o utente não tenha tido uma consulta presencial nos 12 meses que antecedem o pedido de receituário e o médico(a) considerar que não estão cumpridos os pressupostos para prescrição segura dos medicamentos (ex: necessidade de reavaliação clínica presencial e/ou analítica), é proposta marcação de consulta presencial. O médico(a) pode recusar a prescrição de medicamentos caso o utente não compareça à consulta agendada neste contexto.
- Existem pastas personalizadas para a colocação do receituário emitido por cada médico(a).

2. Consultas Presenciais

- O utente deve chegar 15 minutos antes da hora marcada para a sua consulta. Retira a senha no quiosque electrónico, efetivando a sua consulta e aguarda a chamada do profissional de saúde na sala de espera. Se o quiosque electrónico não estiver a funcionar, o utente retira senha numérica do dispensador e aguarda chamada pelo secretariado clínico para efectivação da consulta
- Em caso de atraso do utente, este tem uma tolerância de 15 minutos para confirmar a sua consulta. Após esta tolerância, é contactado o profissional, que decide se há possibilidade de atendimento do utente nesse dia ou se é remarcada a consulta.
- Pretende-se que o tempo máximo de espera seja de 20 minutos para além da hora de agendamento, salvaguardando-se situações de afluxo anormal de utentes ou situações clínicas inesperadas de demora.

2.1 Consultas Programadas

- As consultas programadas oferecidas na USF Carcavelos encontram-se resumidas no quadro VI.
- São consultas agendadas preferencialmente na agenda da micro-equipa do utente. A marcação de consultas programadas está definida em procedimento próprio - Marcação de consulta programada (PA.13.01), resumido no Fluxograma I.
- As consultas agendadas em vaga de “especialidade” são consultas dirigidas ao utente com diabetes mellitus ou outra doença crónica que necessite de cuidados regulares e concertados da micro-equipa (enfermeiro(a) e médico(a) de família)
- As consultas agendadas em vaga de “especialidade”, consultas de saúde materna (Fluxograma II), consultas de saúde infantil e juvenil (Fluxograma III) e consultas de PF/SM (Fluxograma IV), são realizadas habitualmente por MF e EF, em consulta conexas.
- A duração estipulada para as consultas programadas é de 30 minutos, excepto a consulta domiciliária médica que tem duração de 1 hora.
- É compromisso da USF que todos os utentes tenham uma consulta programada no prazo de 5 dias úteis, caso o pretendam e solicitem especificamente.

2.1.1 Consulta Domiciliária

- Consulta realizada por MF e/ou EF no domicílio do utente, com os seguintes critérios:
 - Vigilância de doença/promoção de saúde a utentes que pela sua morbilidade e dependência, tem dificuldade em deslocar-se à USF, seja a sua perda de autonomia consequente de um processo de doença agudo ou crónico;
 - Promoção de saúde - consulta realizada no domicílio ao recém-nascido e puérpera.
- A marcação de consulta no domicílio está definida em procedimento próprio - *Agendamento de consulta domiciliária médica (PA.15.01)* e *Agendamento de consulta domiciliária de enfermagem (PA.14.01)*.
- Caso seja solicitada pelo utente ou cuidador a equipa de saúde avalia o pedido nas 24 horas seguintes ao pedido.
- São considerados como critérios de prioridade para consulta domiciliária médica/enfermagem:

-Pensos ou tratamentos inadiáveis

-Descompensação de doença crónica ou doença aguda (com critério de avaliação em contexto de CSP).

- Os EF realizam semanalmente, segundo escala, consultas domiciliárias a todos os doentes, independentemente da microequipa a que pertençam, privilegiando o EF quando a consulta é programada por iniciativa da microequipa.

2.2 Consulta do Dia

- A consulta do dia tem como objetivo dar resposta a situações que careçam de resolução no próprio dia. Os critérios para atendimento em consulta do dia e a forma de marcação de consulta do dia estão definidos em procedimento próprio - *Marcação de consulta do dia (PA.17.01)* e resumidos nos fluxogramas VII, VIII e XI.
- Todos os médico(a)s e enfermeiro(a)s da USF dispõem diariamente de vagas no seu agendamento para atender estas situações. Caso não existam vagas disponíveis ou na ausência do profissional, o utente é atendido por outro profissional, em regime de intersubstituição.
- A consulta do dia é agendada presencialmente ou por telefone.
- A duração da consulta do dia é de 20 minutos.

Quadro VI- Tipo de consulta programada, iniciativa preferencial e tipo de marcação na agenda		
Tipo de consulta programada	Iniciativa <u>preferencial</u> do agendamento	Tipo de marcação
Consulta de doença crónica - Fluxograma I	MF ou EF	Agenda EF+MF em vaga de "Consulta de Especialidade"
Consulta de saúde do adulto - Fluxograma I	Utente (MF pode marcar consultas subsequentes caso seja necessária nova consulta a curto-médio prazo)	Agenda do MF em vaga de "S. Adulto Programada Utente"
Consulta programada de enfermagem - Fluxograma I	Utente ou MF/EF	Agenda do EF em vaga "Consulta programada de enfermagem"
Consulta domiciliária - Fluxograma VI e VII	MF ou EF	Agenda do MF em vaga de "Visita Domiciliária" Agenda do EF em vaga de "Visita Domiciliária"
Hipocoagulação (1ª consulta) - Fluxograma V	Utente	Agenda do EF em vaga de Consulta Aberta de Enfermagem
Hipocoagulação (subsequente) - Fluxograma V	EF	Agenda do EF em vaga de Consulta programada de Enfermagem
Saúde Materna (1ª consulta) - Fluxograma II	Utente	Agenda CD no próprio dia que agenda consulta subsequente de SM

Saúde Materna (subsequente) - Fluxograma II	MF ou EF	Agenda EF+MF em vaga de “Saúde Materna”
Saúde da Mulher/PF - Fluxograma IV	Utente	Agenda EF+MF em vaga de “Saúde da Mulher/PF”
Saúde Infantil (1ª consulta) - Fluxograma III	EF	Agenda EF+MF em vaga de “Saúde Infantil”
Saúde Infantil (até aos 2 anos, inclusive) - Fluxograma III	MF ou EF	Agenda EF+MF em vaga de “Saúde Infantil”
Saúde Infantil a partir dos 2 anos - Fluxograma III	Utente(cuidador/familiar)	Agenda EF+MF em vaga de “Saúde Infantil”

Quadro VII- Tipo de consultas oferecidas na USF Carcavelos, objetivos e população-alvo

	Tipo de consulta	Objetivos principais	População alvo	PAIs associados
Procedimento - Consulta programada	Consulta de doença crónica	Cuidados regulares e concertados do médico(a) e enfermeiro(a) de família	Utentes da USF Carcavelos com doença crónica	PAI Diabetes PAI HTA
	Consulta de saúde do adulto	Vigilância global de saúde	Todos os utentes da USF Carcavelos com >=18 anos	-
	Consulta programada de enfermagem	Vigilância de doença crónica, vacinação, estabelecimento de um plano de cuidados de enfermagem, literacia em saúde e capacitação do utente	Todos os utentes da USF Carcavelos	PAI Vacinação
	Consulta domiciliária Médica Enfermagem	Melhorar a qualidade de vida, promover a reabilitação e apoiar a inserção do doente na vida sociofamiliar.	Utentes inscritos na USF Carcavelos em situação de dependência física e funcional, súbita ou crónica, que condicione o acesso às instalações da USF, e também aos seus familiares diretos (mãe, pai, filho/a) que estejam provisoriamente a viver em sua casa	PAI Consulta Domiciliária
	Hipocoagulação	Vigilância e monitorização, prevenção de complicações, terapêutica, aconselhamento aos utentes com necessidade de hipocoagulação submetidos a terapêutica com anticoagulantes orais, nomeadamente os antagonistas de vitamina K (AVKs).	Utentes que realizam hipocoagulação com AVKs	PAI Hipocoagulação
	Saúde Materna	Acompanhar a mulher ou casal na gravidez e puerpério, segundo as normas da DGS e em articulação com o Hospital Dr. Joaquim de Almeida - Cascais, contribuindo para a diminuição da morbilidade e mortalidade materna e infantil.	Mulheres grávidas e puérperas, inscritas na USF Carcavelos	PAI Saúde Materna
	Saúde da Mulher/PF	Promover a vivência da sexualidade de forma saudável e segura, regular a fecundidade segundo o desejo do	Mulheres inscritas na USF Carcavelos. Homens em idade fértil	PAI Saúde da Mulher/Planea

		casal, rastrear o cancro do colo do útero e cancro da mama e acompanhar a mulher em menopausa.		mento Familiar
	Saúde Infantil e Juvenil	Promover e avaliar o crescimento e desenvolvimento da população infantil e juvenil e promover o cumprimento do PNV, de acordo com as normas da DGS, contribuindo para a redução da morbilidade e mortalidade infantil.	Crianças e jovens até aos 18 anos inscritos na USF Carcavelos	PAI Saúde Infantil e Juvenil
Procedimento - Consulta do dia		Resolução de situações que careçam de resolução no próprio dia de acordo com critérios definidos no Manual de Procedimentos e Boas Práticas	Todos os utentes da USF Carcavelos	-

Sistema De Intersubstituição

O sistema de intersubstituição da USF Carcavelos está descrito em procedimento próprio - *Sistema de Intersubstituição* (PA.18.01).

1. Ausências não programadas

Ausências não programadas <15 dias

Em caso de ausência não programada, a equipa assume o compromisso da intersubstituição de todos elementos da equipa. A gestão dos agendamentos segue o explicitado no fluxograma XII.

Em caso de ausência de elementos da equipa médica ou de enfermagem, os elementos do secretariado clínico contactam os utentes e oferecem a possibilidade de manter a consulta, com observação por outro membro da equipa do mesmo sector profissional, ou proceder à sua remarcação.

Ausência não programadas superior ou igual 15 dias

- Em caso de ausência superior a duas semanas, as obrigações do elemento da equipa ausente são garantidas pelos restantes elementos da equipa, através do recurso a trabalho extraordinário, de acordo com o Regime Jurídico da organização e do funcionamento das unidades de saúde familiar (USF).
- A situação prevista no ponto anterior 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 em situações devidamente fundamentadas, nomeadamente no âmbito da proteção na parentalidade, caso em que aquele limite pode ser ultrapassado.

2. Ausências programadas

- O profissional de saúde que identifique necessidade de avaliação clínica de um utente durante o período da sua ausência, articula com profissional do mesmo grupo de forma a realizar consulta de intersubstituição.

Serviços Mínimos

Na situação de ausência não programada de mais de metade dos elementos da equipa ou de grupo profissional são ativados serviços mínimos (Quadro IX).

Quadro IX- Serviços Mínimos	
Grupo profissional	Actividades
Médico(a)s	• Consulta do dia; • Atribuição ou renovação de Certificado de Incapacidade Temporária para o trabalho (CIT), se no 5º dia após término da validade do mesmo; • Renovação de medicação crónica às 72h do pedido.
Enfermeiro(a)s	• Encaminhamento para IVG; • Entrega de contracepção de emergência; • Garantia de cuidados curativos, administração de terapêutica e atitudes terapêuticas inadiáveis; • Realização do TSHPKU no 6º dia de vida.
Secretariado clínico	• Atendimento ao balcão; • Encaminhamento de e-mails com pedido de medicação crónica; • Despacho de documentação necessária à continuidade dos cuidados ou que comprometa prazos legais.

CAPÍTULO VII – Comunicação E Relação Com Os Cidadãos

Acolhimento e Orientação dos Cidadãos

- O acolhimento do utente na USF Carcavelos encontra-se definido em procedimento próprio - *Acolhimento do cidadão* (PS.05.01) e resumido no fluxograma XV.
- O contacto do utente ou seu representante com a USF Carcavelos é estabelecido através do secretariado clínico, seja presencialmente, por e-mail ou por telefone, dentro do horário de funcionamento da USF.
- O contato por via eletrónica é dirigido ao e-mail da USF e reencaminhado pelo secretário de família para o profissional a que se destina.
- A atualização dos contactos é da responsabilidade do utente.
- O elemento do SC entrega o guia de acolhimento a todos os utentes da USF Carcavelos que ainda não tenham esse documento. Para esse efeito questiona activamente o utente (“Já tem o nosso guia de acolhimento?”)
- Todos os procedimentos exclusivamente administrativos, que não necessitem de intervenção direta do médico(a) ou do enfermeiro(a), são resolvidos pelo secretariado clínico, incluindo a receção de reclamações, sugestões ou elogios, pedidos de renovação de medicação crónica e os pedidos de declarações e atestados médico(a)s, sem prejuízo das decisões que os médico(a)s ou os enfermeiro(a)s venham a tomar para validação desses pedidos.
- O atendimento de utentes com necessidade de cuidados médico(a)s ou de enfermagem, na USF ou no domicílio, obedece aos procedimentos definidos para os diferentes processos de prestação de cuidados.
- A responsabilidade da atualização da informação afixada na sala de espera e nos panfletos informativos cabe ao Secretariado Clínico.
- Os profissionais de saúde da USF Carcavelos têm a obrigação de utilizar cartão de identificação em todos os contactos com os utentes.

Acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida/incapacidade e prioridade no atendimento

- A USF situa-se em edifício térreo o que facilita o acesso dos utentes com mobilidade condicionada. Tem também rampa de acesso e lugares de estacionamento para pessoas com mobilidade condicionada junto à entrada principal. Os gabinetes de consulta são espaçosos possibilitando a adaptação do espaço aquando da presença de um cidadão com mobilidade condicionada.
- Na USF Carcavelos, quando solicitada, é dada prioridade às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, salvo em situações em que esteja em causa o direito à proteção da saúde e do acesso à prestação de cuidados de saúde;
- Sempre que esteja em causa o direito à proteção da saúde e do acesso à prestação de cuidados de saúde, a ordem do atendimento deve ser fixada em função da avaliação clínica.
- Em caso de conflito de direitos de atendimento prioritário, o atendimento faz-se por ordem de chegada de cada titular do direito de atendimento prioritário.

Informação afixada e disponível ao público

- Painel exterior (logotipo na entrada);
- Página web:
SNS
<https://bicsp.min-saude.pt/pt/biufs/3/30004/3112875/Pages/default.aspx>
CM Cascais
<https://www.cascais.pt/contactos/unidade-de-saude-familiar-carcavelos>
- Guia de Acolhimento, onde constam os serviços disponibilizados pela USF, o horário e o modo de funcionamento, os contactos telefónicos e de e-mail;
- Folhetos de apoio às diferentes consultas;
- Ecrã multimédia- são disponibilizadas informações de Educação para a saúde;
- Informação obrigatoriamente afixada ao público:
- Carta dos direitos e deveres dos utentes;
- Horário de funcionamento da USF;
- Alternativas assistenciais;
- Horários dos profissionais;
- Ausências dos profissionais.

Mudança de Microequipa

- O processo de mudança de microequipa encontra-se definido em procedimento próprio - *Mudança de micro-equipa dentro da USF* (PA.06.01).
- No caso de incompatibilidade na relação médico(a) ou enfermeiro(a)-utente, está prevista a possibilidade de mudança de microequipa, que tanto pode ser solicitada pelo utente como pelos profissionais. A mesma é solicitada por escrito, com a devida justificação, a qual será submetida ao conhecimento e análise do Coordenador(a), seguindo procedimento definido pela USF.
- Cada microequipa aceitará novos utentes até atingir o limite do compromisso assistencial, de acordo com a escala rotativa.

Registo e Tratamento de Sugestões e Reclamações

- As reclamações, sugestões e opiniões serão tratadas na USF Carcavelos segundo o procedimento próprio - *Tratamento das reclamações, sugestões e elogios* (PG.02.01), resumido nos fluxogramas XIV e XV.
- Nas reuniões multiprofissionais, as reclamações, sugestões e opiniões serão objeto de análise e reflexão e todas as conclusões serão anotadas em ata e em *Mapa de reclamações, sugestões e elogios*, disponível na pasta partilhada da USF. As medidas de melhoria que decorrem dessa reflexão são alvo de monitorização semestral em sede de CG.
- O Coordenador(a) da USF disponibiliza, no seu horário, atendimento personalizado aos utentes, conforme solicitação no atendimento administrativo.

CAPÍTULO VIII - Formação E Desenvolvimento da Qualidade

Avaliação das Necessidades Formativas

- A USF Carcavelos tem como premissa o desenvolvimento profissional contínuo dos seus elementos, para o seu sucesso e melhoria da qualidade dos serviços prestados (Portaria n.º 1368/2007, Anexo I, I-E).
- A formação contínua deve ser prevista, para todos os profissionais, concertada em planos individuais e coletivos anuais, tendo em conta as necessidades pessoais e os interesses da USF.
- A USF Carcavelos realiza um plano anual de formação dos seus profissionais, organizado e supervisionado pelo CT, tendo em conta as necessidades da equipa e as necessidades individuais. Para determinação das necessidades formativas serão realizados inquéritos de avaliação no último trimestre do ano anterior.

Formação Interna

- A formação interna compreende a formação dos elementos da equipa da USF e a formação de outros elementos das áreas médica e de enfermagem, no âmbito do Internato Complementar de MGF, licenciatura e pós-licenciatura na área de enfermagem, internos do ano comum e licenciatura em Medicina.
- Todos os profissionais devem participar na formação interna de acordo com as suas competências técnicas, científicas e pedagógicas.
- As reuniões são um instrumento fundamental para o desenvolvimento da formação interna nomeadamente nas seguintes áreas:
 - I. Discussão de protocolos de atuação;
 - II. Discussão de critérios de qualidade relacionados com os programas de garantia de qualidade implementados;
 - III. Apresentação de resumos de ações de formação externa, frequentados por elementos da equipa, de forma a partilhar conteúdos relevantes com os restantes elementos;
 - IV. Realização de reuniões de consultoria com médico(a)s de serviços hospitalares, de outras UCSP ou USF.
- Todos os elementos da equipa se comprometem a apresentar casos clínicos decorrentes da sua prática, devendo a abordagem ser preferencialmente multiprofissional.
- Em cada sessão realizada, serão registados os nomes dos profissionais presentes a fim de lhe ser passada declaração anual, como formandos, para efeitos curriculares. Também são emitidas declarações para os formadores.
- Compete ao CT da USF certificar a formação interna realizada.

Formação Externa

- Após ausência para realização de formação profissional, é elaborado resumo escrito, no prazo de 15 dias e/ou partilha com a restante equipa, em reunião multidisciplinar, da informação mais pertinente e objetivos principais da formação.

Avaliação de Desempenho da USF

- A avaliação de desempenho da USF Carcavelos é medida pelos indicadores definidos no PAUF e apresentada no RA relativo a cada ano civil.
- Trimestralmente, de acordo com a informação disponibilizada pelo sistema informático MIMUF, o CT procede ao levantamento dos dados e à sua apresentação à equipa, em reunião multiprofissional (RM). Cada gestor de processo, ficará responsável pela proposta de medidas corretivas que deverá apresentar no CG seguinte para avaliação e aprovação.

Avaliação de Desempenho dos profissionais da USF Carcavelos

- A avaliação do grupo profissional médico(a) será efetuada segundo a Portaria nº 209/2011, de 25 de maio, que procedeu à adaptação do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores da Administração Pública (SIADAP 3), aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a trabalhadores integrados na carreira especial médica, instituída e regulamentada pelo Decreto-Lei n.º 177/2009, de 4 de agosto
- A avaliação da equipa de enfermagem será efetuada segundo a legislação supracitada, bem como pelo estipulado no Decreto-Lei n.º 248/2009, de 22 de setembro, e na Portaria nº 242/2011, de 21 de junho.
- Na avaliação dos secretários clínicos será considerada também a legislação supracitada e a Portaria n.º 1633/2007, de 31 de Dezembro, que aprovou os modelos de fichas a utilizar no processo avaliativo bem como as listas de competências.
- É da responsabilidade do Coordenador(a) da USF proceder à avaliação, segundo a legislação em vigor, aos secretários clínicos.
- Em relação à equipa de enfermagem é o elemento de enfermagem em funções de chefia que procede à avaliação, segundo a legislação em vigor.

Investigação em cuidados de saúde primários

- A USF Carcavelos colabora e participa nos estudos de investigação divulgados pelo ACES e outras entidades colaboradas externas (ex: NOVA Medical School).

CAPÍTULO IX - Compromisso para a qualidade

Monitorização da qualidade

- A USF Carcavelos 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.
- O Conselho Técnico, com o apoio dos profissionais disponíveis, implementa um sistema de melhoria contínua com as seguintes vertentes:
 - I. Monitorização do tempo de espera entre a hora marcada e a hora da consulta;
 - II. Monitorização do tempo que medeia entre a marcação da consulta e a obtenção da consulta, executado pelo secretariado clínico;
 - III. Auditorias internas aos programas definidos pela Unidade, mediante a aplicação de critérios contemplados nos manuais de procedimentos de cada programa, e instituição de medidas corretivas em situações de não conformidade;
 - IV. Análise das reclamações recebidas em reuniões de serviço e discussão de medidas corretoras. Estas são assinaladas em ata bem como as decisões tomadas;
 - V. Análise das sugestões recebidas em reuniões de serviço;
 - VI. Anualmente uma avaliação da satisfação dos utentes e dos próprios profissionais, utilizando as metodologias e validades aceites para o efeito.
- O Coordenador(a) e o Conselho Técnico articulam com a Direção do ACES de Cascais a resolução das não conformidades identificadas em sede de segurança, saúde e higiene do trabalho.
- A carta da qualidade da USF consta do anexo IV do presente regulamento, do qual faz parte integrante.

Carta de Compromisso

- Os elementos constituintes da USF de Carcavelos assumem o compromisso de manter uma preocupação constante com a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. Procurando a excelência, assumimos os seguintes compromissos:
 - I. Manter presentes, em toda a atividade, os princípios da razoabilidade, simplicidade, adaptabilidade e flexibilidade;
 - II. Fornecer aos utentes informação clara, precisa, atualizada e consistente;
 - III. Procurar valorizar o portal do SNS, contacto telefónico e do correio eletrónico com os utentes, como forma de facilitar a resolução de problemas;
 - IV. Procurar realizar atendimento programado com hora de efetivação tão concordante quanto possível com a hora marcada;
 - V. Incentivar as consultas programadas sem, contudo, coartar a possibilidade das consultas do dia quando necessário;
 - VI. Procurar, no seguimento de doenças crónicas, marcação de consulta subsequente;
 - VII. Assegurar sistema eficaz de renovação de receituário;
 - VIII. Garantir a continuidade de cuidados, fazendo utilização, se necessário, da intersubstituição dos profissionais;
 - IX. Respeitar a Carta dos Direitos e Deveres dos Utes;tes;
 - X. Disponibilizar aos utentes a possibilidade de realização de reclamações, elogios e sugestões e proceder à respetiva resposta, nos termos legais;
 - XI. Implementar e desenvolver um sistema de informação que permita avaliar a atividade e a qualidade dos serviços prestados;
 - XII. Adotar protocolos de seguimento dos problemas crónicos mais frequentes;
 - XIII. Implementar ciclos de melhoria contínua da qualidade para os programas de problemas de saúde mais frequentes;
 - XIV. Analisar, em equipa, de reclamações ou incidentes críticos;
 - XV. Aplicar, periodicamente, questionários para avaliar o grau de satisfação dos utilizadores e dos profissionais;
 - XVI. Manter as instalações nas máximas condições de higiene e segurança;
 - XVII. Utilizar as boas práticas ambientais.

CAPÍTULO X - Inibições decorrentes do cumprimento do compromisso assistencial

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

- Falta de recursos materiais dependentes do ACES (material de consumo clínico e instrumentos);
- Dificuldade de transporte do ACES para realização de domicílios;
- Condições inadequadas decorrentes da estrutura física do edifício ou avaria de equipamentos;
- Limitações inerentes ao suporte informático e rede interna;
- Ausência de segurança;
- Ausência de Central Telefónica;
- Falha de suprimento elétrico ou de água.

Considerações Finais

Dúvidas e omissões

As dúvidas ou omissões do presente regulamento serão resolvidas por maioria de 2/3 dos elementos da USF, incluindo o Coordenador(a). As decisões do CG sobre as dúvidas ou omissões referidas passarão a valer como regra de funcionamento da USF em situações similares.

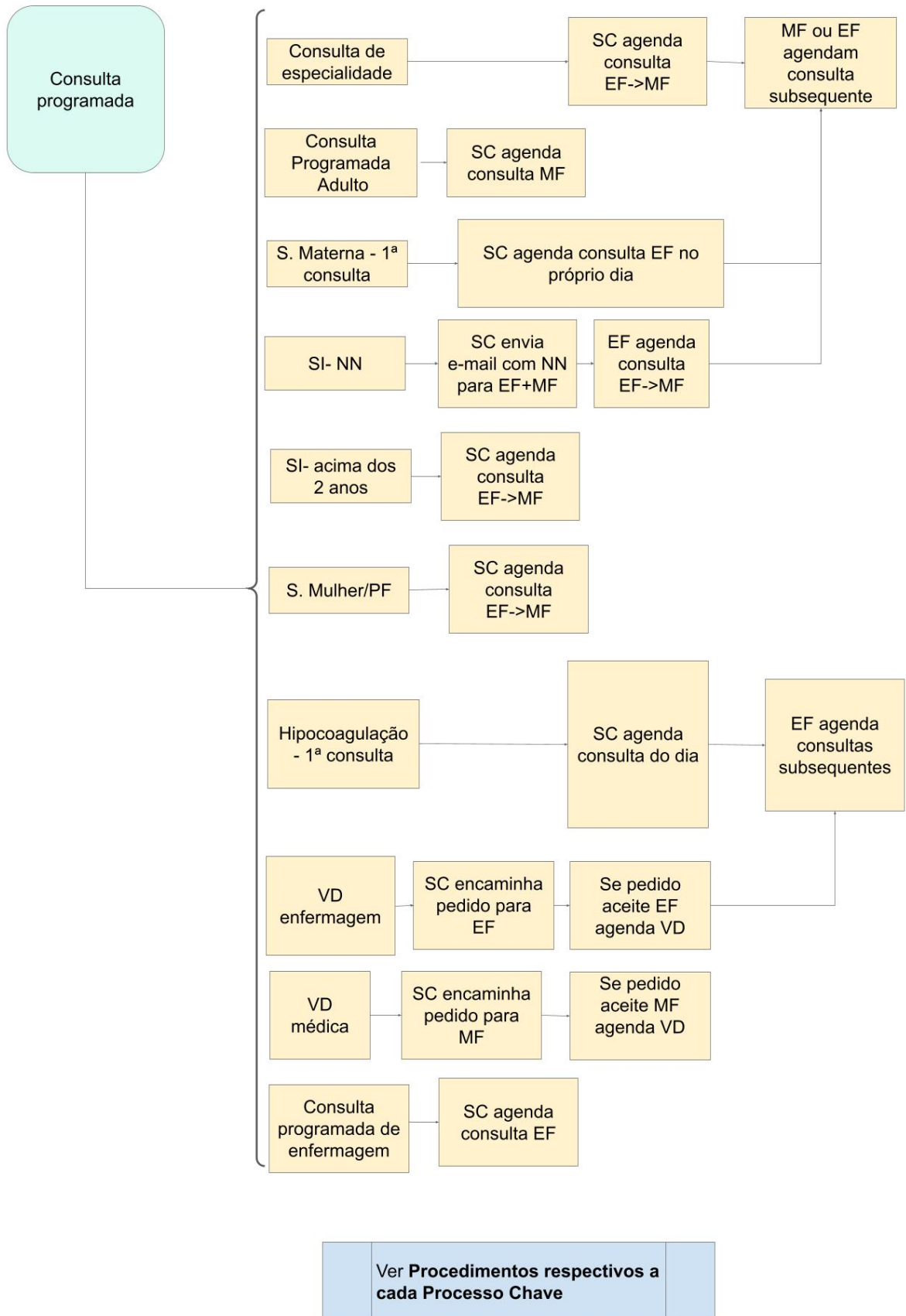
Produção de efeitos e atualização

O presente regulamento interno produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua aprovação em sede de CG da USF Carcavelos. E só pode ser objeto de atualização em reunião do CG expressamente convocada para o efeito, com aprovação por maioria de dois terços dos seus elementos.

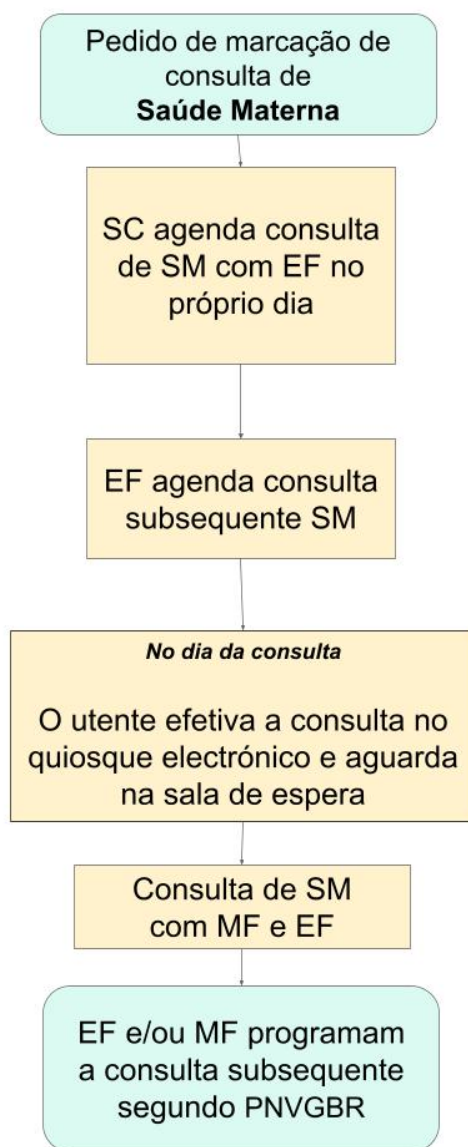
Todos os profissionais subscritores assumem o compromisso de aplicar as regras de funcionamento constantes deste Regulamento Interno.

FLUXOGRAMAS

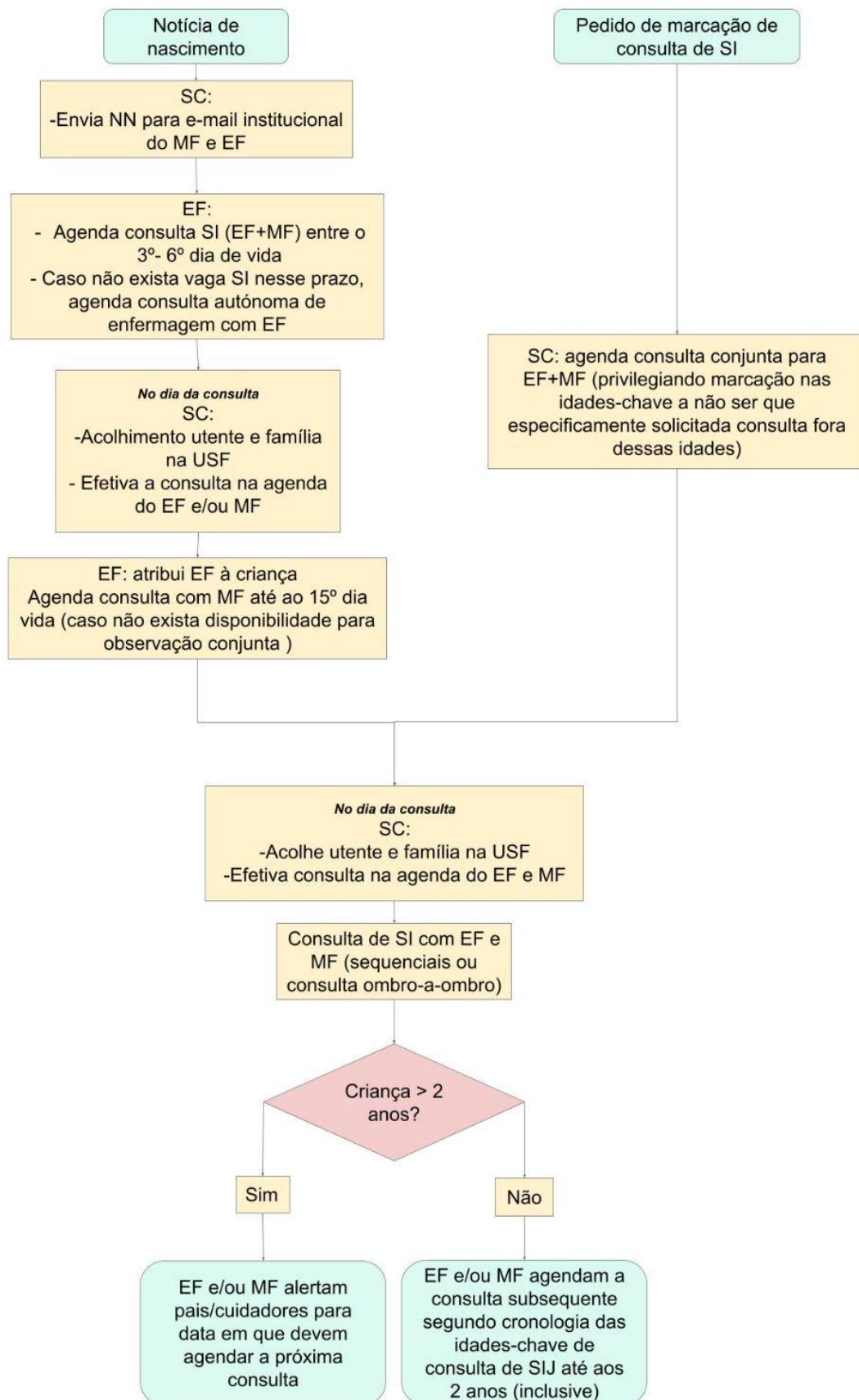
Fluxograma I - Marcação de Consulta Programada



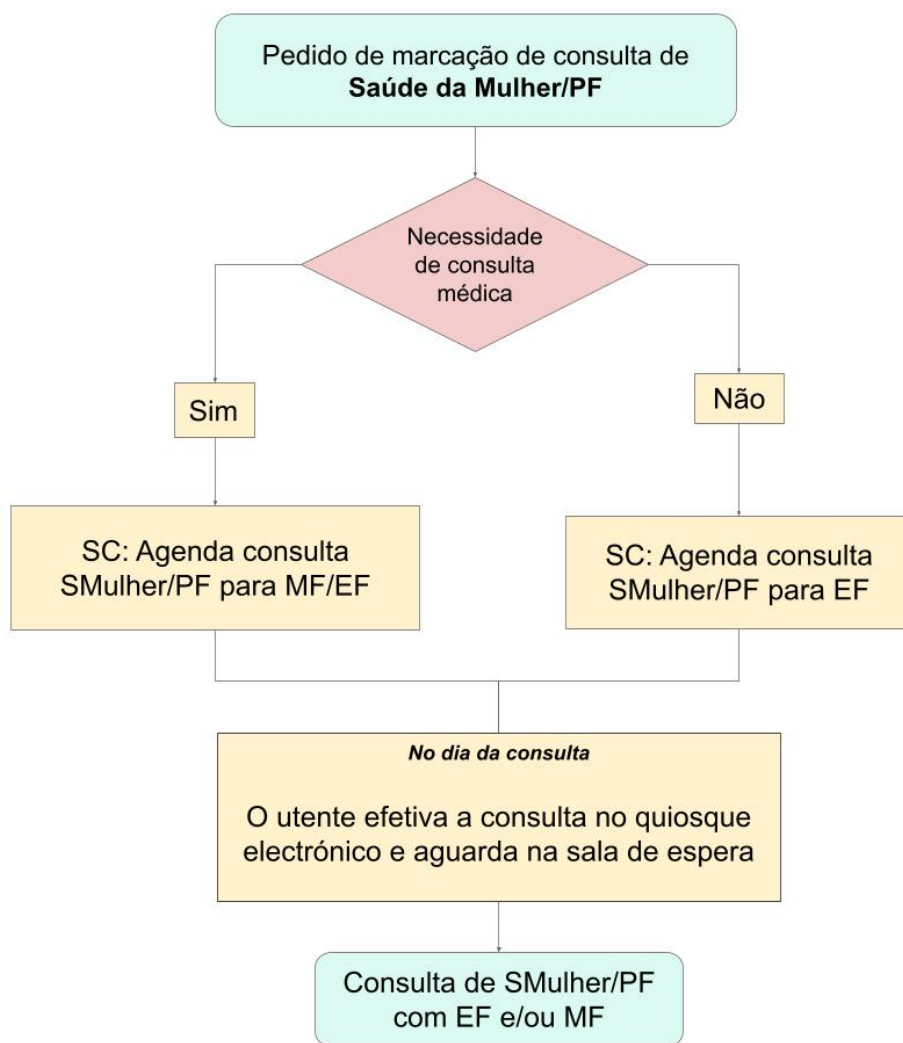
Fluxograma II - Marcação de Consulta de Saúde Materna



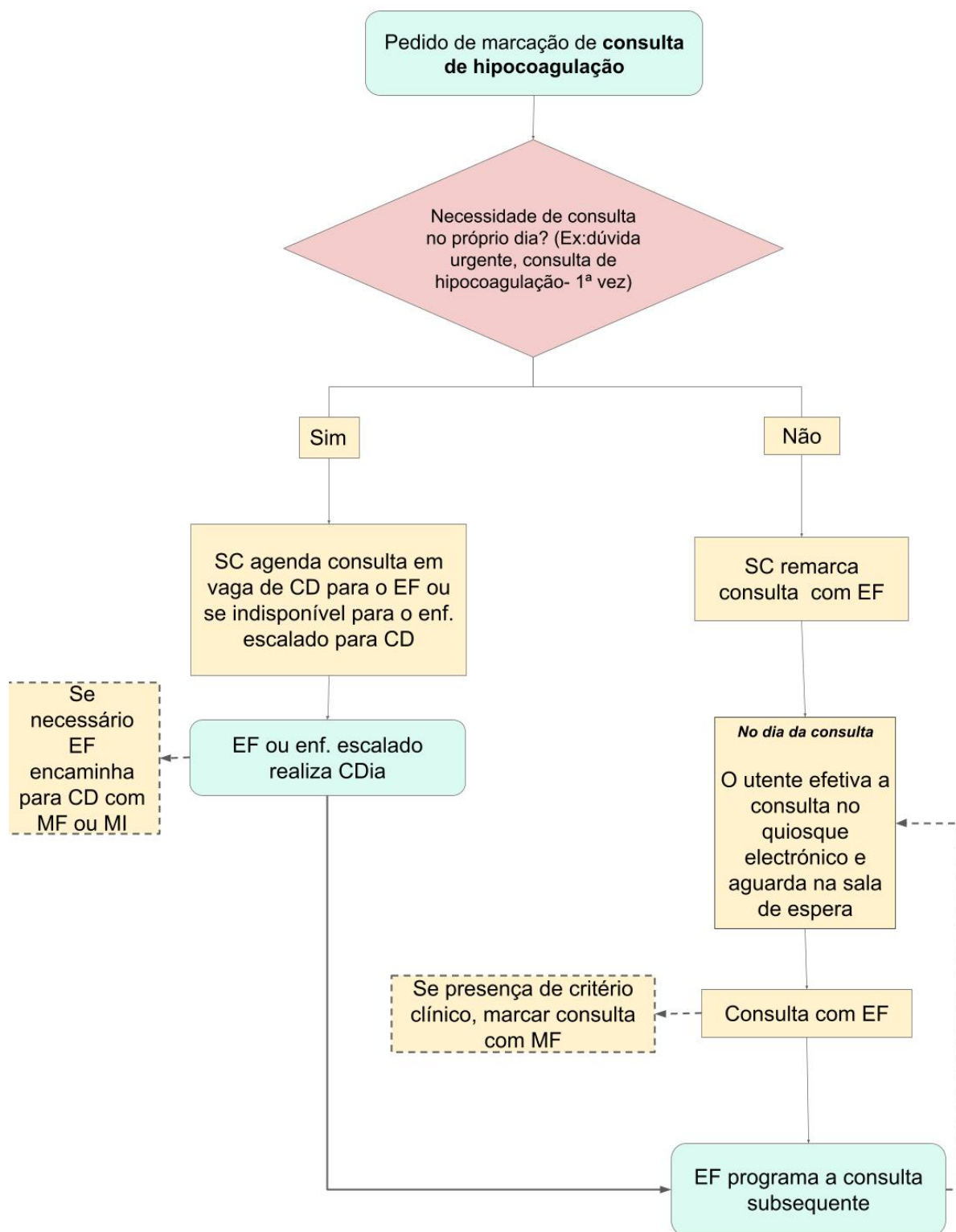
Fluxograma III - Marcação de Consulta de Saúde Infantil e Juvenil



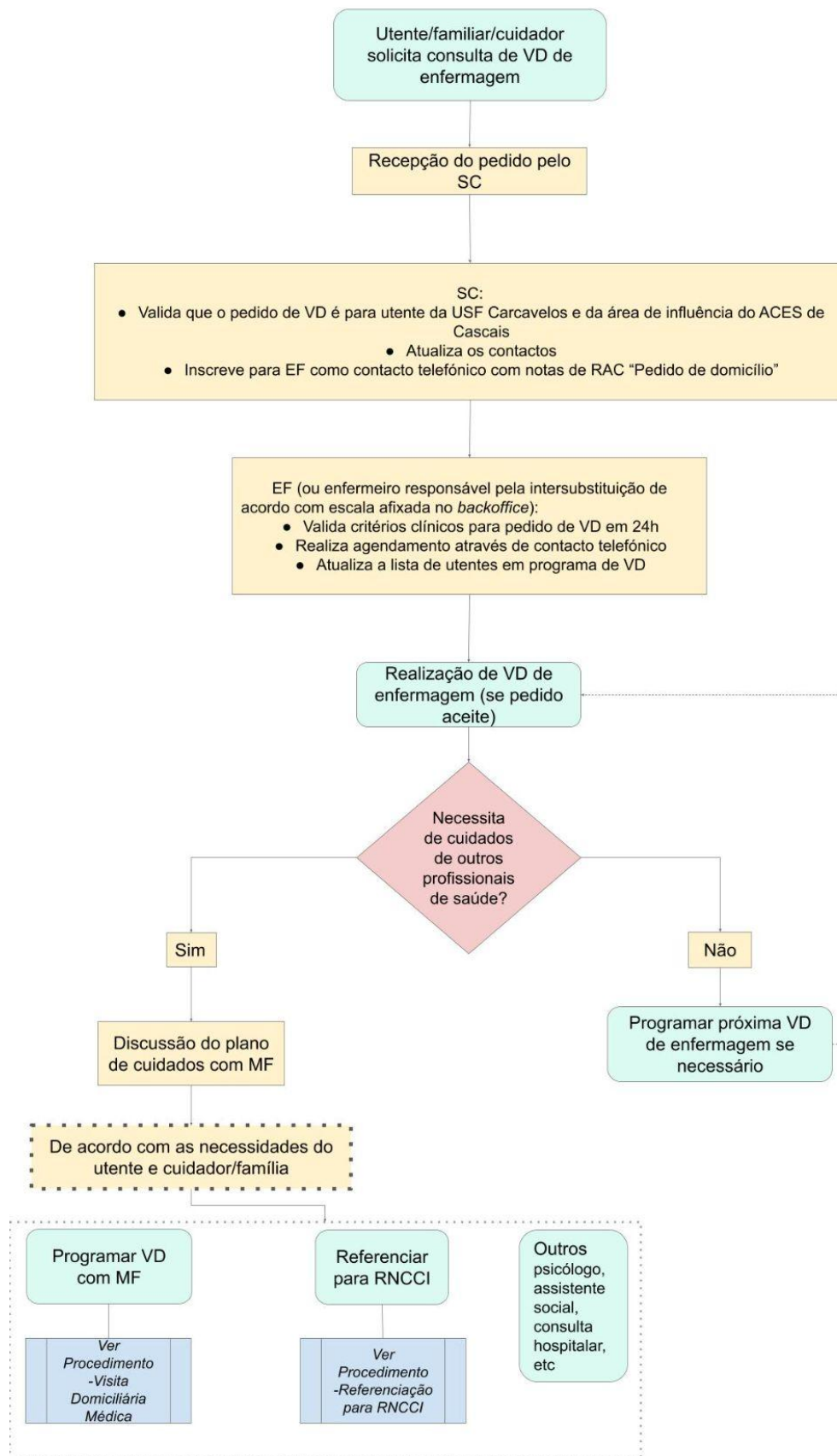
Fluxograma IV - Marcação de Consulta da Mulher/Planeamento Familiar



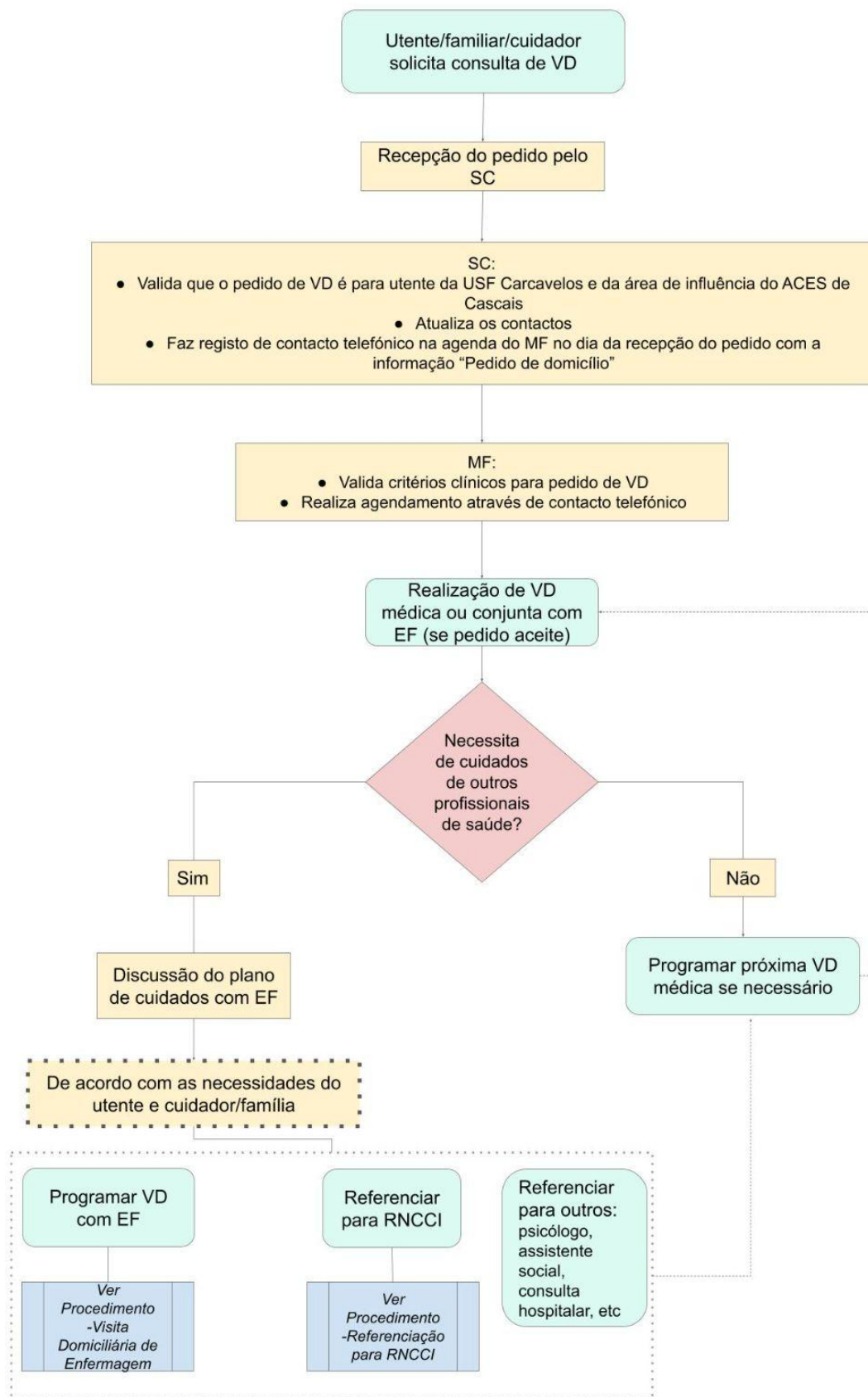
Fluxograma V - Marcação de Consulta de Hipocoagulação



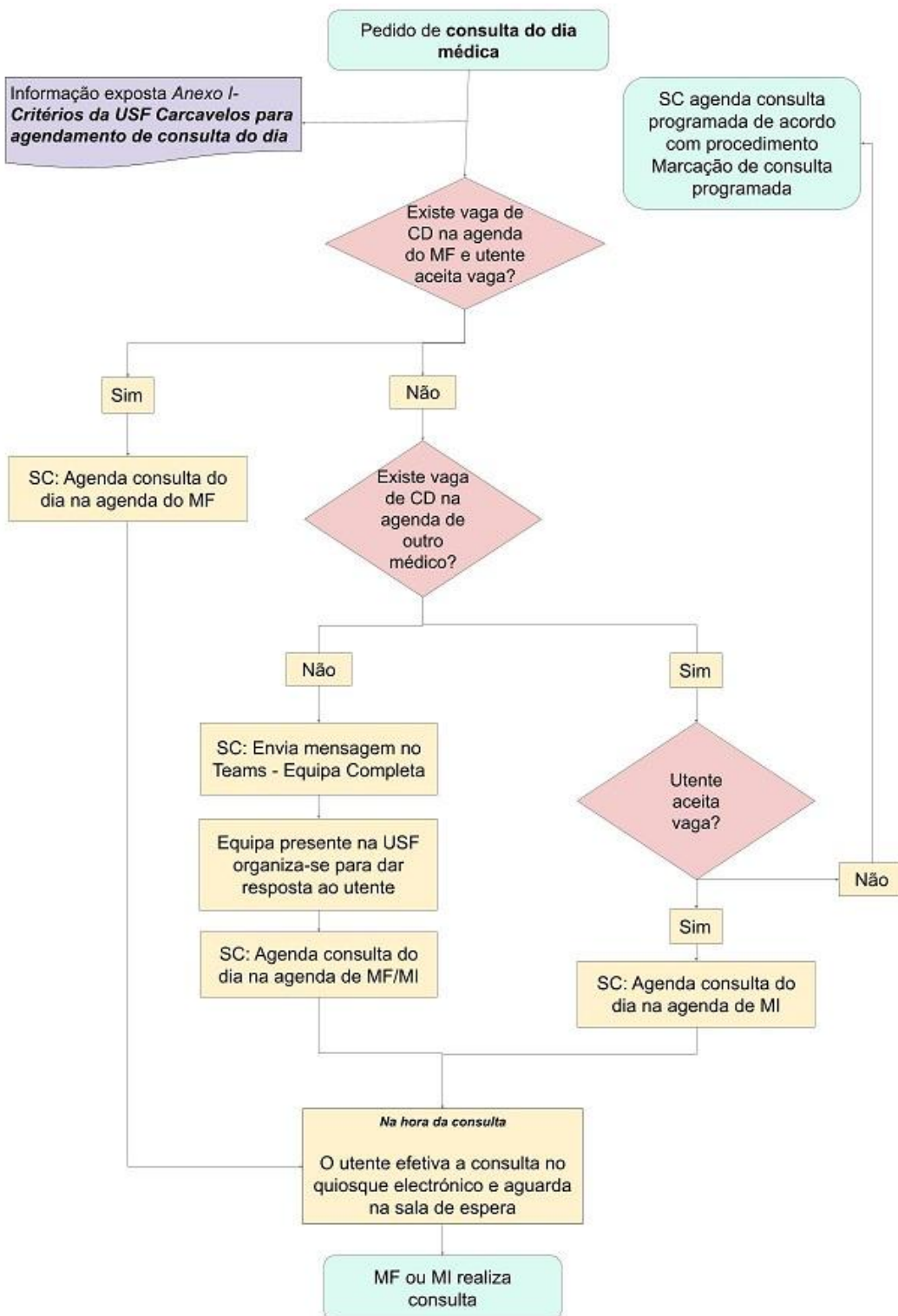
Fluxograma VI - Marcação de Visita Domiciliária de Enfermagem



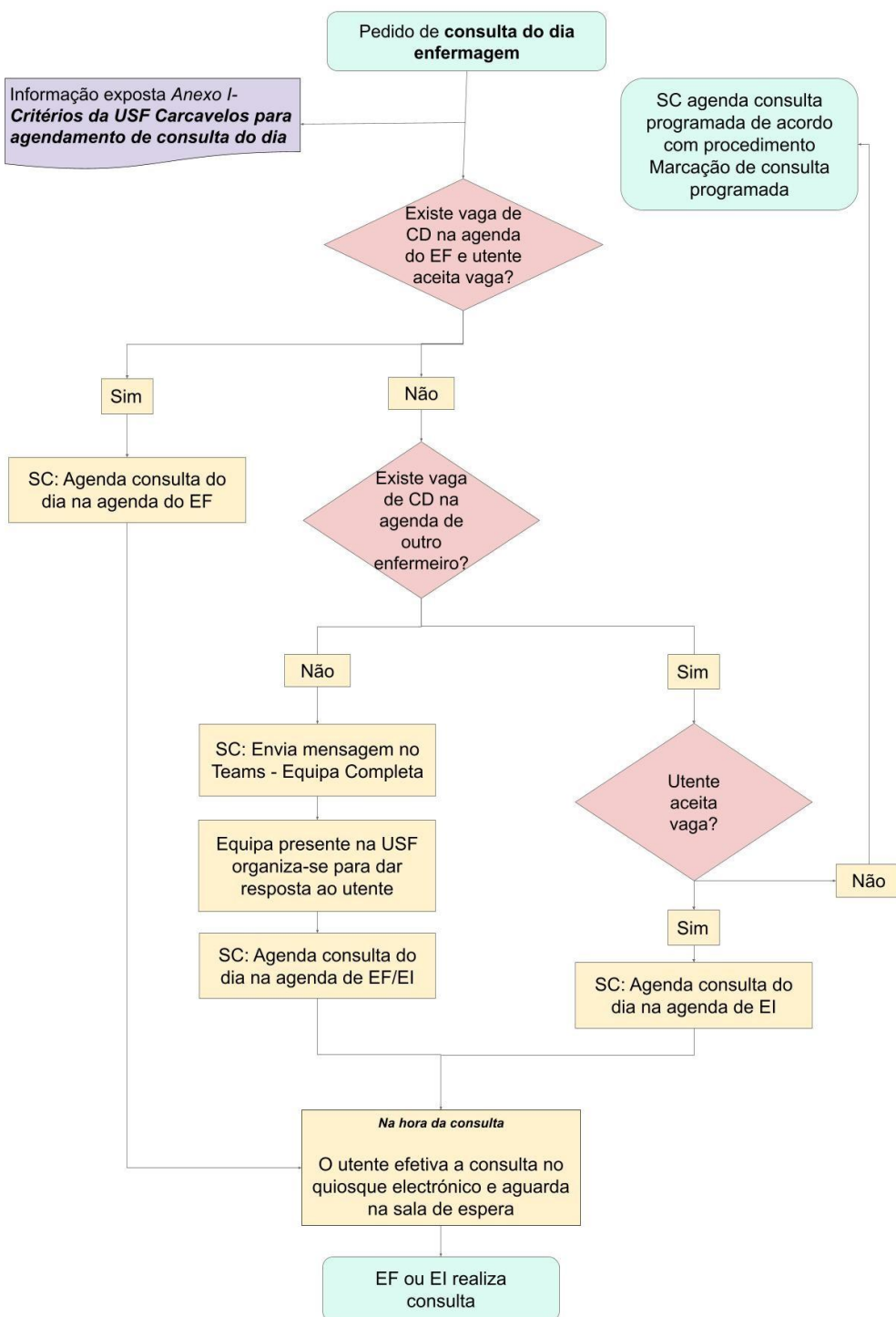
Fluxograma VII - Marcação de Visita Domiciliária Médica



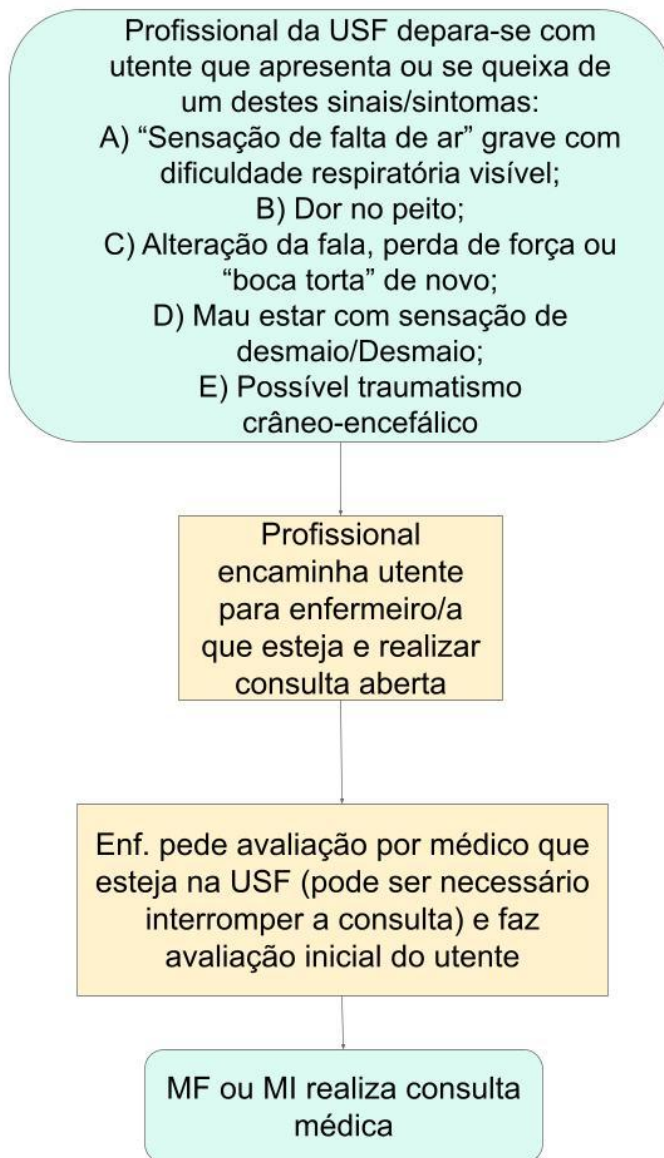
Fluxograma VIII - Marcação de Consulta do Dia (Médica)



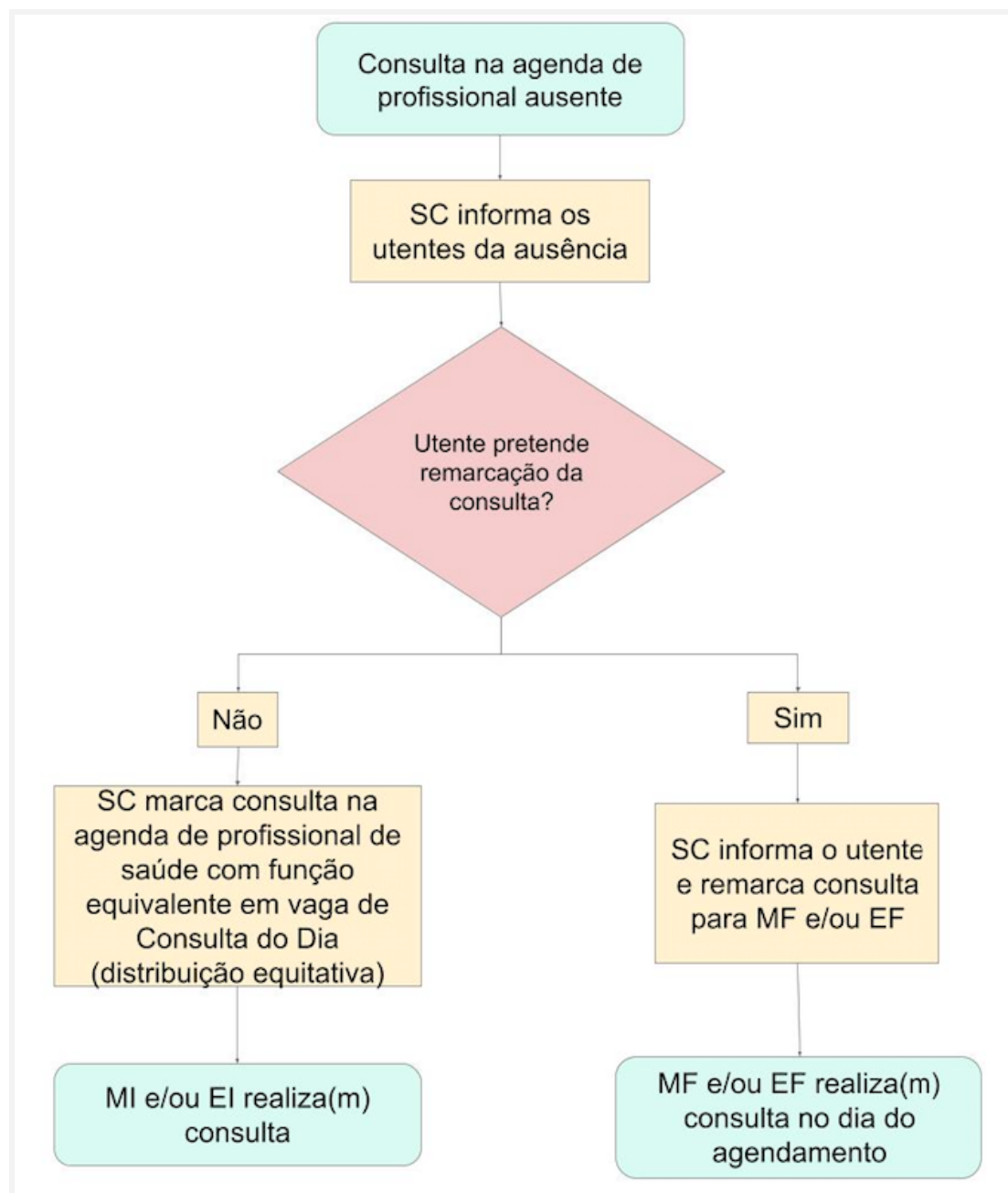
Fluxograma IX - Marcação de Consulta do Dia (Enfermagem)



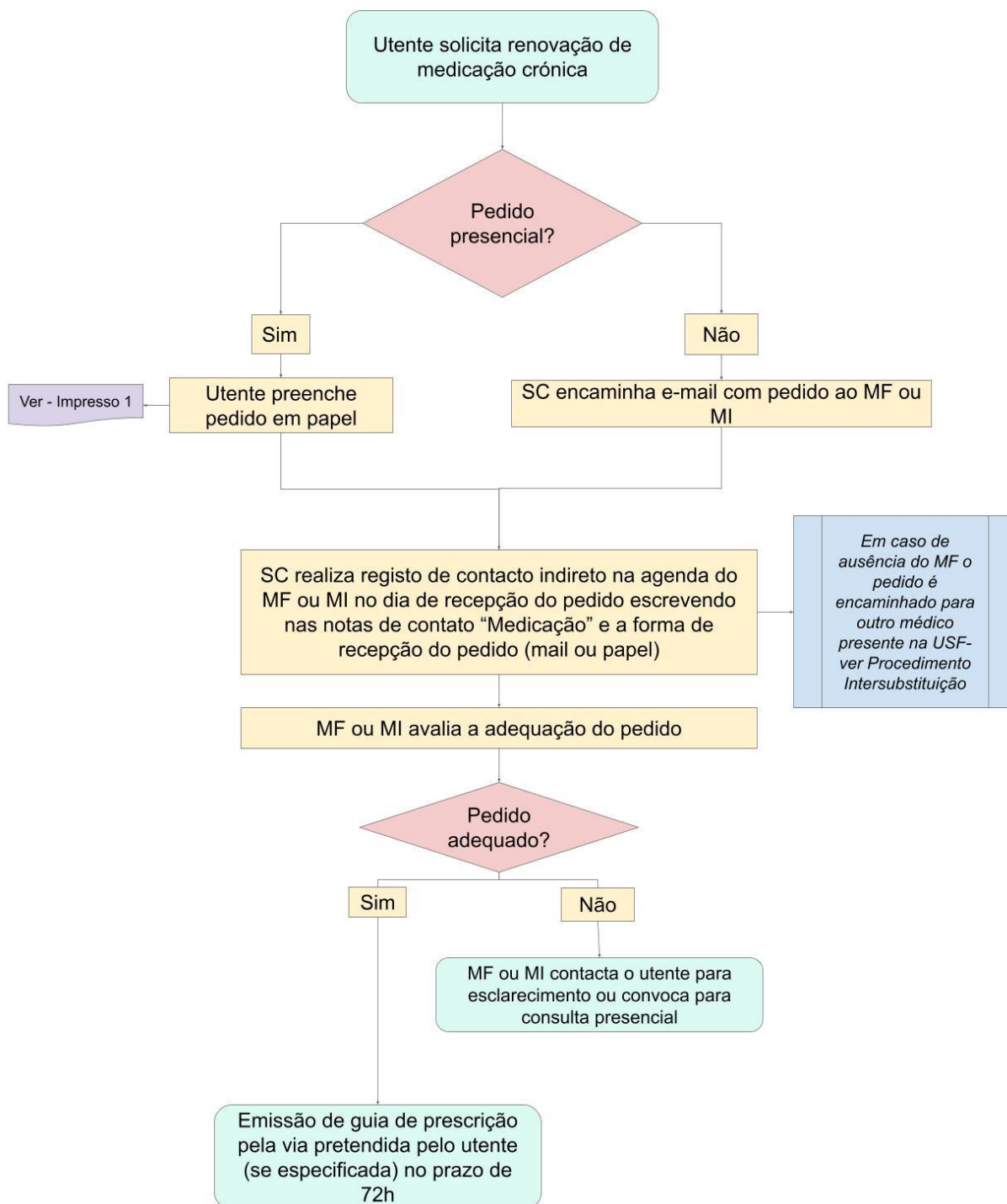
Fluxograma X - Marcação de Consulta do Dia ((Encaminhamento para avaliação clínica precoce na ST)



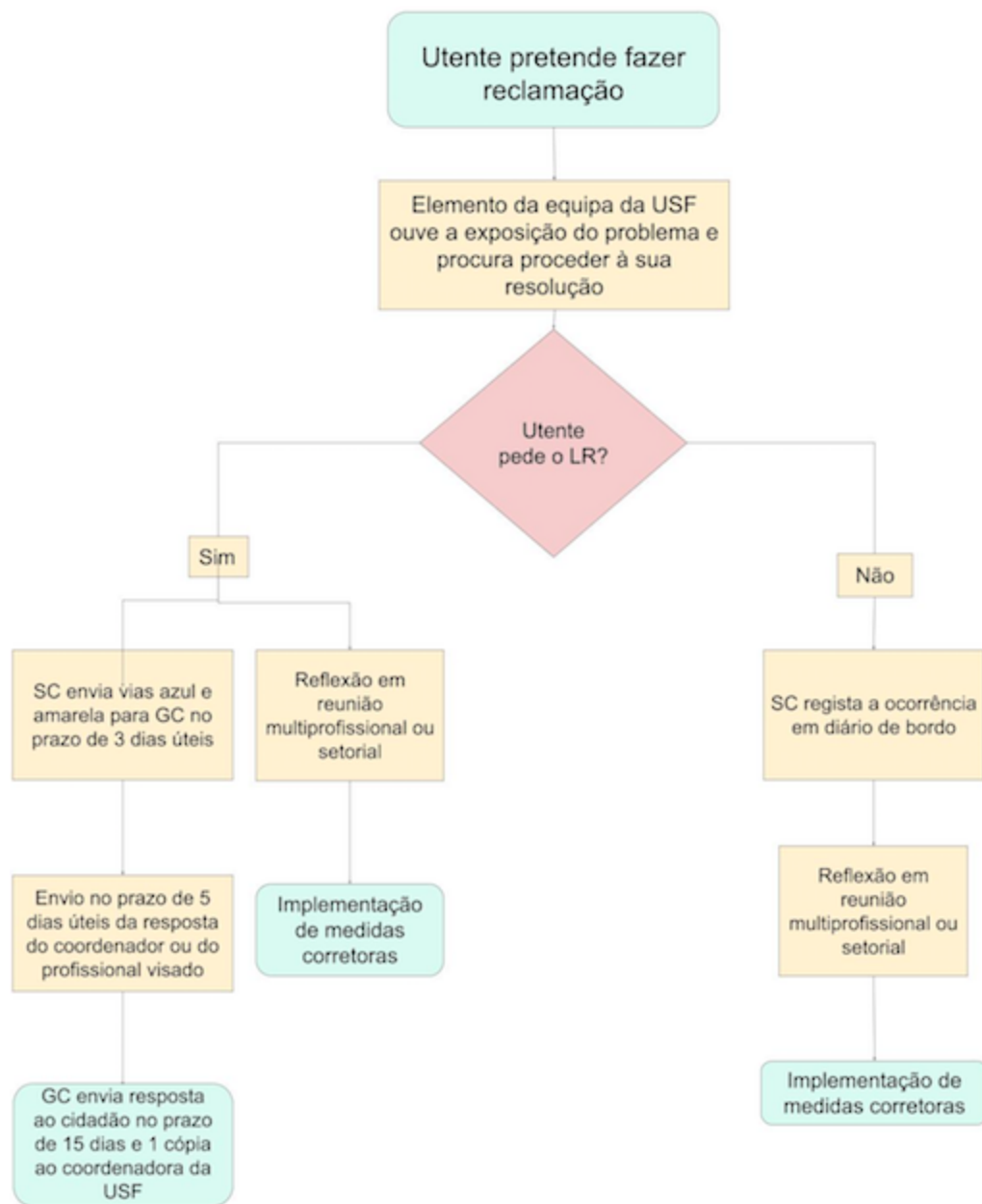
Fluxograma XI - Sistema de Intersubstituição - Ausência não programada



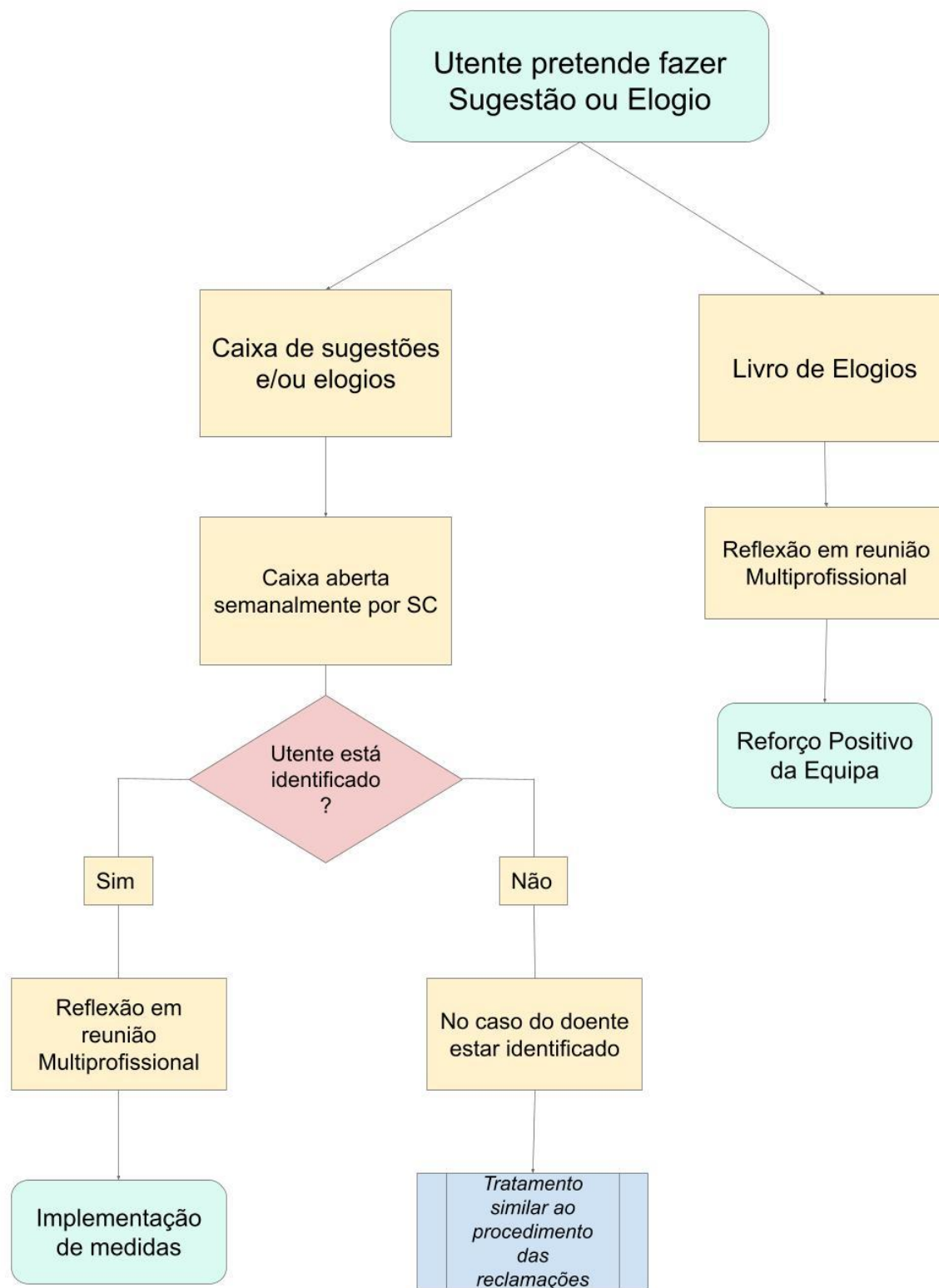
Fluxograma XII - Renovação de medicação crónica



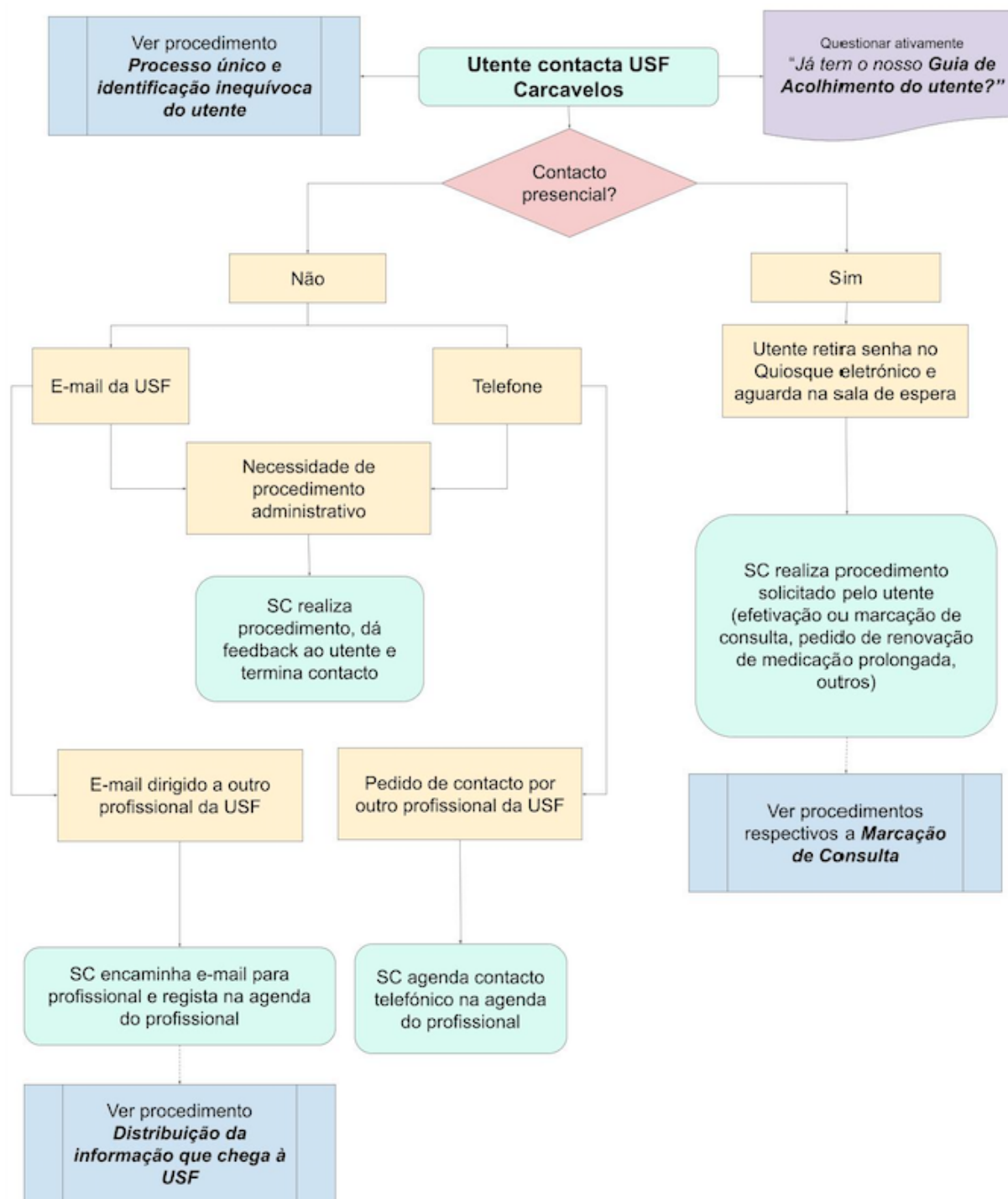
Fluxograma XIII - Tratamento de reclamações



Fluxograma XIV - Tratamento de sugestões e elogios



Fluxograma XV - Acolhimento do utente - USF Carcavelos



Anexo I - Constituição da Equipa da USF Carcavelos

I-A - Identificação do grupo profissional Enfermagem

NOME	CÉDULA PROFISSIONAL	TIPO DE VÍNCULO	CATEGORIA PROFISSIONAL
Alexandra Sofia da Silva Fradeira	28339	CTFPTI- 35 horas	Enfermeira Especialista Saúde Materna e Obstetrícia
Ana Maria Ferreira Brites	39325	CTFPTI- 35 horas	Enfermeira
Katia Mariza Silva Almeida	40152	CTFPTI- 35 horas	Enfermeira
Margarita Guerrero Lopez	41840	CTFPTI- 35 horas	Enfermeira Especialista Saúde Comunitária
Maria Teresa Lemos Gonçalves Ribeiro	16283	CTFPTI- 35 horas	Enfermeira Especialista médico(a)-cirúrgica
Sandra Elizabete Capela Nunes	19295	CTFPTI- 35 horas	Enfermeira

I-B - Identificação do grupo profissional médico(a)

NOME	CÉDULA PROFISSIONAL	TIPO DE VÍNCULO	CATEGORIA PROFISSIONAL
Ana Rita Machado Gomes	49686	CTFPTI- 20 horas	Assistente de MGF
Catarina Catroga	58591	CTFPTI- 40 horas	Assistente de MGF
Marlene Monteiro Calisto	45722	CTFPTI- 30 horas	Assistente de MGF
Natacha Faria Murinello	47232	CTFPTI- 40 horas	Assistente de MGF
Nuno Duarte Figueira Basílio	52854	CTFPTI- 20 horas	Assistente de MGF
Ana Maria Carvalho Póvoa	58024	CTFPTI- 40 horas	Assistente de MGF
Joana Raquel Gomes Aguiar de Oliveira	59003	CTFPTI- 40 horas	Assistente de MGF

I-C - Identificação do grupo profissional Secretário Clínico

NOME	TIPO DE VÍNCULO	CATEGORIA PROFISSIONAL
Catarina Isabel Monraia Sanches Ferreira	Cedência de Interesse Público – 35 horas	Assistente técnico
Isabel Maria Mendes da Costa Martins	CTFPTI- 35 horas	Assistente técnico
Maria Eduarda Silva Horta	CTFPTI- 35 horas	Assistente técnico
Maria Jesus Correia Alcobia	CTFPTI - 35 horas	Assistente técnico

Anexo II – Estrutura Orgânica

CONSELHO GERAL	Todos os elementos da equipa
---------------------------	------------------------------

COORDENAÇÃO	
Coordenadora	Catarina Catroga Assistente de MGF
E-mail	catarina.catroga@arslvt.min-saude.pt

CONSELHO TÉCNICO	
Médica	Natacha Murinello Assistente de MGF
Enfermeira	Alexandra Fradeira Enfermeira Especialista em Saúde Materna e Obstétrica
Secretária Clínica	Catarina Ferreira secretário(a)Clínica
E-mail	ctcarcavelos@gmail.com

Anexo III - Processos da USF

PROCESSOS	SUB-PROCESSO	GESTORES
PROCESSO DE GESTÃO (PG)	CENTRALIDADE NO CIDADÃO	JOANA AGUIAR
	ORGANIZAÇÃO CENTRADA NO CIDADÃO	CONSELHO TÉCNICO E CATARINA CATROGA
	PROFISSIONAIS	CONSELHO TÉCNICO
	RESULTADOS	CONSELHO TÉCNICO E ANA PÓVOA
PROCESSO ASSISTENCIAL (PA)	CENTRALIDADE NO CIDADÃO	NUNO BASÍLIO E ANA BRITES
	ORGANIZAÇÃO CENTRADA NO CIDADÃO	ANA RITA MACHADO E MARGARITA LOPEZ
	PROFISSIONAIS	MARLENE CALISTO E ELIZABETE MOREIRA
	RESULTADOS	CONSELHO TÉCNICO E ANA PÓVOA
PROCESSO ASSISTENCIAL DE SAÚDE (PAs)	SAÚDE INFANTIL E JUVENIL	NATACHA MURINELLO E MARGARITA LOPEZ
	SAÚDE MATERNA	JOANA AGUIAR E ALEXANDRA FRADEIRA
	SAÚDE DA MULHER/PF	CATARINA CATROGA E ALEXANDRA FRADEIRA
	RASTREIO DO CANCRO E RETO	EDUARDA HORTA E ELIZABETE MOREIRA
	VACINAÇÃO	ANA BRITES E KATIA ALMEIDA
	CONSULTA DOMICILIÁRIA	MARGARITA LOPEZ E ELIZABETE MOREIRA
PROCESSO ASSISTENCIAL DE DOENÇA (PA_d)	DIABETES	ANA PÓVOA E TERESA RIBEIRO
	HIPOCOAGULAÇÃO	ANA BRITES E TERESA RIBEIRO
	HIPERTENSÃO E RISCO CARDIOVASCULAR	MARLENE CALISTO E KATIA ALMEIDA
PROCESSO DE SUPORTE (PS)	GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS	ISABEL MARTINS
	GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO	CATARINA FERREIRA E ANA PÓVOA
	GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O ACES/UF	NUNO BASÍLIO E JOANA AGUIAR
	SISTEMAS E TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO	CATARINA FERREIRA
	RECURSOS HUMANOS	CATARINA CATROGA
	APROVISIONAMENTO	ALEXANDRA FRADEIRA, EDUARDA HORTA, JESUS ALCOBIA E CATARINA FERREIRA

PROCESSO DE SUPORTE (PS)	GESTÃO FINANCEIRA		ALEXANDRA FRADEIRA E NUNO BASÍLIO
	SEGURANÇA	GESTÃO DE RISCO	ANA BRITES, ANA PÓVOA E JESUS ALCOBIA
		SEGURANÇA DOS UTENTES	JOANA AGUIAR E CATARINA CATROGA
		SEGURANÇA DOS PROFISSIONAIS	ANA BRITES E ANA RITA MACHADO
	FORMAÇÃO	INTERNA	CONSELHO TÉCNICO
		EXTERNA	CONSELHO TÉCNICO
	INVESTIGAÇÃO		NUNO BASÍLIO E ANA RITA MACHADO

Anexo IV – Carta da Qualidade

Os cuidados de saúde centram-se fundamentalmente na pessoa, nos seus direitos e necessidades. Com este documento pretende-se dar a conhecer o compromisso interno dos profissionais da Unidade de Saúde Familiar Carcavelos face aos seus utilizadores.

São compromissos da USF Carcavelos:

1. No âmbito da promoção da saúde e gestão da doença:

- 1.1 Prestar cuidados personalizados, globais, acessíveis e longitudinais a todos os utentes da USF, independentemente da sua idade, sexo ou condição.
- 1.2 Prestar cuidados aos indivíduos no contexto da respetiva família, comunidade ou cultura, respeitando a sua autonomia.
- 1.3 Promover a responsabilização dos indivíduos, famílias e grupos na defesa e promoção da saúde individual e coletiva.

2. No âmbito da acessibilidade:

- 1.1 Prestar cuidados de saúde todos os dias úteis da semana das 8 às 20 horas.
- 1.2 Ter um sistema de marcação de consulta explícito e do conhecimento do utente, com hora de marcação, presencialmente, pelo telefone ou pelo Portal do Utente.
- 1.3 Garantir o atendimento do utente no próprio dia, quando se confirme que a situação clínica o justifique.
- 1.4 Possibilitar a marcação de consultas programadas presencialmente, por telefone ou pelo Portal do Utente, com um tempo de resposta previsto de 5 dias.
- 1.5 Dar resposta atempada na consulta domiciliária, de acordo com critérios expressos.
- 1.6 Prever um sistema de renovação de receituário para medicação prolongada, cómodo e exequível, que poderá ser solicitado presencialmente, por e-mail ou, preferencialmente, pelo Portal do Utente, com um tempo de resposta previsto de 72 horas.
- 1.7 Definir um sistema de informação de cancelamento de consultas em situações imprevistas, e definir soluções alternativas para as consultas canceladas.

3. No âmbito dos direitos e deveres do utente:

- 3.1 Garantir o cumprimento da Carta de Direitos e Deveres dos Utentes na prestação de todo e qualquer ato assistencial.

4. No âmbito da melhoria contínua da qualidade:

- 1.1 Assegurar um sistema de monitorização contínua da qualidade tendo em conta os indicadores de desempenho, eficiência e eficácia, a melhoria na produtividade, a gestão do conhecimento, a melhoria do desempenho organizacional, e a reflexão acerca dos indicadores de execução

conhecidos

- 1.2 Aplicar e monitorizar um programa de avaliação do grau de satisfação dos utilizadores da unidade e divulgação dos seus resultados
- 1.3 Aplicar e monitorizar uma escala de satisfação dos profissionais envolvidos na unidade e divulgar os seus resultados.

5. No âmbito da comunicação:

- 1.1 Divulgar aos utentes informação sobre a organização e funcionamento da unidade (guia de acolhimento) no ato da sua inscrição, de forma oportunista em futuros contactos com a unidade e através de placares existentes na receção ou locais de passagem do utente.
- 1.2 Garantir a possibilidade de comunicação acerca dos serviços prestados através do telefone e e-mail.
- 1.3 Transmitir informação relevante de promoção de saúde através de placares, folhetos informativos no ecrã multimédia, ajustada às necessidades dos utentes.

6. No âmbito da formação contínua dos profissionais:

- 1.1 Prever um programa de desenvolvimento pessoal e profissional na unidade, que garanta a atualização e qualidade técnico-científica.
- 1.2 Realizar sempre que necessária formação externa para complementar áreas de interesse.
- 1.3 Promover a formação externa, colaborando na formação de outros profissionais da área da saúde.
- 1.4 Refletir e avaliar a prática dentro da unidade, com auditorias internas.

7. No âmbito da segurança:

- 7.1 Assegurar um ambiente seguro e saudável que promova condições de segurança referentes às instalações, equipamentos e procedimentos, de forma a minimizar e prevenir potenciais riscos para os profissionais e utentes.

8. No âmbito da gestão de sugestões e reclamações:

- 8.1 Assegurar a existência de um circuito de resolução de problemas com base nas opiniões e sugestões dos utentes, da comunidade e suas instituições, na procura de soluções que contribuam para a co-responsabilidade e melhoria dos serviços prestados.

Anexo V - Subscrição do Regulamento Interno pelos Profissionais Constituintes da USF Carcavelos

Nome	Assinatura
Alexandra Sofia da Silva Fradeira	Alexandra Sofia da Silva Fradeira
Ana Maria Carvalho Póvoa	Ana Maria Carvalho Póvoa
Ana Maria Ferreira Brites	Ana Maria Ferreira Brites
Ana Rita Machado Gomes	ARMG
Catarina Assis Catroga	Catarina Assis Catroga
Catarina Isabel Monraia Sanches Ferreira	Catarina Isabel Monraia Sanches Ferreira
Joana Raquel Gomes Aguiar de Oliveira	Joana Raquel Gomes Aguiar de Oliveira
Isabel Maria Mendes da Costa	Isabel Maria Mendes da Costa
Katia Mariza Silva Almeida	Katia Mariza Silva Almeida
Margarita Guerrero Lopez	Margarita Guerrero Lopez
Maria Eduarda Silva Horta	Maria Eduarda Silva Horta
Maria Jesus Correia Alcobia	Maria Jesus Correia Alcobia
Maria Teresa Lemos Gonçalves Ribeiro	Maria Teresa Lemos Gonçalves Ribeiro
Marlene Monteiro Calisto	Marlene Monteiro Calisto
Natacha Faria Murinello	Natacha Faria Murinello
Nuno Duarte Figueira Basílio	Nuno Duarte Figueira Basílio
Sandra Elizabete Capela Nunes	Sandra Elizabete Capela Nunes

A coordenadora de USF

ACES DE CASCAIS
USF CARCAVELOS
O Coordenador

FIM