

APROVADO



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

ARSC ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
SAÚDE DO CENTRO, I.P.



Regulamento Interno



Aveiro, abril de 2023

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 2/52

LISTA DE SIGLAS

ACES – Agrupamentos dos Centros de Saúde
ARS – Administração Regional de Saúde
CHBV – HIP – Centro Hospitalar Baixo Vouga – Hospital Infante D. Pedro
CS – Centro de Saúde
CSP – Cuidados de Saúde Primários
CT – Conselho Técnico
CTFP – Contrato de Trabalho em Funções Públicas
DGS – Direção Geral da Saúde
DIM – Delegados de Informação Médica
DIU – Dispositivo Intrauterino
DL - Decreto-Lei
DM – Diabetes Mellitus
GAG – Grupo de apoio à gestão
HTA – Hipertensão Arterial
ICPC-2 – Classificação Internacional de Cuidados de Saúde Primários
INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica
MCDT – Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica
MFR – Medicina Física e de Reabilitação
MGF – Medicina Geral e Familiar
PF – Planeamento Familiar
PNV – Programa Nacional de Vacinação
RO – Rastreio Oncológico
SINUS – Sistema de Informação nas Unidades de Saúde
SM – Saúde Materna
UCC – Unidade de Cuidados na Comunidade
URAP – Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados
UCF – Unidade Coordenadora Funcional
USF – Unidade de Saúde Familiar

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 3/52

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	6
1 - USF, EQUIPA, ÁREA GEOGRÁFICA E UTENTES	7
1.1 - Identificação da USF.....	7
1.2 - Identificação dos Profissionais da Equipa	8
1.3 - Área Geográfica de Influência.....	8
2 - MISSÃO, VISÃO E VALORES	9
2.1 - Missão	9
2.2 - Visão.....	9
2.3 - Valores	9
3 - ESTRUTURA ORGÂNICA E SEU FUNCIONAMENTO	11
3.1 - Estrutura Interna Geral.....	11
3.2 - Estrutura orgânica.....	11
3.2.1 - Coordenador da equipa.....	11
3.2.2 - Conselho geral.....	13
3.2.3 - Conselho técnico.....	15
4 – ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERPROFISSIONAL	16
4.1 - Definição da equipa multiprofissional	16
4.2 - Gestão interna da USF	16
4.3 - Definição de funções e responsabilidades	18
4.4 - Comunicação e articulação dentro da equipa	19
4.5 - Áreas de atuação dos diferentes grupos profissionais	20
4.6 - Exclusão de profissionais da usf	23
5 - COMPROMISSO ASSISTENCIAL	24

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 4/52

5.1 - Horário de funcionamento da USF e cobertura assistencial.....	24
5.2 - Definição da oferta de serviços.....	24
5.2.1 - Carteira básica de serviços e sistema de marcação.....	24
5.2.2 - Regras gerais de elaboração de horários dos profissionais	27
5.2.3 - Alternativas assistenciais fora do horário de atendimento da USF	28
5.3 - Acolhimento e orientação dos utentes na USF	28
5.4 - Continuidade e integração dos cuidados na USF e no domicílio	28
5.4.1 - Regras de intersubstituição.....	29
5.4.2 - Serviços mínimos.....	31
5.5 - Sistema de renovação de prescrições	32
5.6 - Comunicação com os utentes.....	33
5.7 - Prestação de contas	34
6 - FORMAÇÃO E COMPROMISSO PARA A QUALIDADE	35
6.1 - Desenvolvimento profissional contínuo	35
6.2 - Formação pré e pós-graduada.....	37
6.3 - Investigação em CSP.....	37
6.4 - Avaliação do desempenho.....	38
6.5 - Compromisso para a Qualidade.....	38
7 - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS.....	40
7.1 - Inibições Decorrentes do Cumprimento do Compromisso Assistencial da USF	40
7.2 - Dúvidas e Omissões	40
7.3 - Produção de Efeitos e Atualização	40
7.4 - Subscrição do Regulamento Interno por todos os Profissionais.....	41

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 5/52

ANEXOS

- Anexo 1** - Identificação dos profissionais da equipa
- Anexo 2** - Organograma da USF Flor de Sal
- Anexo 3** - Composição das equipas de saúde familiar
- Anexo 4** - Distribuição dos processos
- Anexo 5** - Fluxograma do circuito do utente: consulta programada
- Anexo 6** - Fluxograma do circuito do utente: consulta aberta
- Anexo 7** - Fluxograma do circuito do utente: consulta intersubstituição
- Anexo 8** - Fluxograma do circuito do utente: consulta no domicílio
- Anexo 9** - Carta da Qualidade

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 6/52

INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Saúde (SNS) envolve todos os cuidados integrados de saúde, incluindo a promoção e vigilância da saúde, a prevenção da doença, o diagnóstico e tratamento dos doentes e a reabilitação médica e social. Os Cuidados de Saúde Primários (CSP) são o pilar do SNS e têm evoluído gradualmente ao longo dos últimos 30 anos, com o objetivo de oferecer uma maior variedade de cuidados e aumentar a escolha dos utentes.

As Unidades de Saúde Familiar (USF) criadas pelo Decreto-Lei (DL) nº 73/2007 de 22 de agosto, atualizado pelo DL nº 73/2017 de 21 de junho, têm como objetivo a modernização organizacional e técnico-científica da medicina geral e familiar nas instituições públicas do SNS. Estas unidades acabam com práticas antigas e promovem a modernidade, resultando numa melhoria na assistência médica, na qualidade do atendimento e, conseqüentemente, na maior satisfação do utente, porque aproximam o utente da equipa de saúde, criando um relacionamento interpessoal mais forte, o que contribui para a motivação dos profissionais em busca da excelência.

O presente documento, designado por Regulamento Interno, tem como objetivo enquadrar a organização e funcionamento da USF Flor de Sal.

A construção deste documento foi desenvolvida por toda a equipa ao longo dos vários anos. As sucessivas edições do Regulamento Interno foram aprovadas em Conselho Geral da USF. No final, pretende-se que o Regulamento Interno represente um compromisso entre todos os elementos da equipa multidisciplinar, definindo a forma de articulação entre os diversos profissionais, bem como as regras para atribuição de responsabilidades inerentes a cada um dos elementos.

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 7/52

1 - USF, EQUIPA, ÁREA GEOGRÁFICA E UTENTES

1.1 - IDENTIFICAÇÃO DA USF

A **USF Flor de Sal** está integrada no Centro de Saúde de Aveiro, dependente do ACES Baixo Vouga e da Administração Regional de Saúde do Centro, IP.

Morada: Praça Rainha D. Leonor – 3810-042 Aveiro

Telefones: 234 891 210 / 234 891 211 / 234 891 212

E-mail: usf.flordesal@arscentro.min-saude.pt



Escolhemos este logotipo como forma de simbolizar a nossa atuação perante a família no seu todo tendo, para isso, utilizado contornos fluidos, mas bem definidos, que mostram a continuidade e disponibilidade dos nossos cuidados. O nosso principal objetivo é estar presente ao longo de todo o ciclo vital da família. Podemos, ainda, relacionar as formas do nosso símbolo com os montes de sal, muito comuns nas típicas salinas de Aveiro, de onde provém a Flor de Sal.

No que diz respeito à escolha das cores, optámos pelo **verde água**, normalmente associado a vitalidade, confiança, crescimento e novas oportunidades, tendo-nos motivado a abraçar este projeto inovador com contentamento e entusiasmo, com esperança de que ele possa trazer uma considerável melhoria na qualidade dos cuidados prestados aos nossos utentes. O **lilás**, por ser uma cor que está associada à espiritualidade e às emoções, foi escolhido com o objetivo de simbolizar e fortalecer a união e o espírito da equipa.

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 8/52

1.2 - IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA EQUIPA

Está estabelecido que a equipa da USF Flor de Sal deve ser composta por 8 médicos, 8 enfermeiros e 6 secretários clínicos/assistentes técnicos. Neste momento, aguardamos a colocação de 1 médico que está prevista para agosto do presente ano (anexo 1).

Colaboram também na USF duas funcionárias de limpeza, a tempo inteiro, através da empresa contratada pela ARS Centro.

1.3 - ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA

A USF Flor de Sal encontra-se em Aveiro, concelho localizado na região Centro de Portugal, no distrito de Aveiro. O concelho é limitado a norte pela Murtosa, a nordeste por Albergaria-a-Velha, a leste por Águeda, a sul por Oliveira do Bairro, a sudeste por Vagos e por Ílhavo.

A área de influência da USF Flor de Sal corresponde ao concelho de Aveiro, exceto a freguesia de São Jacinto, sem prejuízo daqueles que, mesmo não sendo aqui residentes, demonstrem vontade de se inscreverem nesta unidade de saúde, por preferência de médico, ou por outras razões devidamente justificadas. Estes últimos estarão sujeitos às limitações previstas na legislação em vigor sobre os cuidados domiciliários.

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 9/52

2 - MISSÃO, VISÃO E VALORES

A USF Flor de Sal foi criada com o objetivo principal de proporcionar cuidados de excelência aos seus utentes. Neste sentido, definiu-se a missão, a visão e os valores que irão orientar a nossa atuação.

2.1 - MISSÃO

A USF tem por missão prestar cuidados de saúde personalizados, globais, equitativos, eficientes e de qualidade, promovendo a participação e autonomia dos cidadãos a quem presta cuidados e o desenvolvimento profissional e pessoal dos seus profissionais, para melhorar o bem-estar e a qualidade de vida de todos.

Faz parte da sua missão, também, participar no ensino pré e pós-graduado, promover a formação dos seus colaboradores e o desenvolvimento de linhas de investigação clínica.

2.2 - VISÃO

A USF Flor de Sal tem como visão ser reconhecida como uma unidade inovadora, que se baseia no trabalho em equipa que caminha na mesma direção e com o mesmo objetivo. Neste sentido comprometemo-nos a fornecer cuidados de saúde de qualidade, colocando os utentes no centro desses cuidados e contribuindo para uma maior satisfação com os nossos serviços.

2.3 - VALORES

A USF Flor de Sal assume como valores: ética, qualidade, responsabilidade social, inovação, respeito pelo indivíduo, solidariedade, participação, conhecimento, consenso, democraticidade, interioridade, compromisso e transparência.

Ética - Defender e aplicar princípios de ética nas relações pessoais, profissionais e institucionais, na utilização eficiente dos recursos e na aplicação de princípios de equidade;

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 10/52

Qualidade – Procurar a excelência na prestação de cuidados, num ambiente seguro, atrativo e amigável.

Responsabilidade Social - Assumir a cada instante um comportamento coerente e socialmente responsável perante a comunidade e demais agentes da envolvente interna e externa.

Inovação – Assumir um compromisso com a inovação, incentivando e premiando a exploração de novas ideias e o desenvolvimento de novas atividades.

Respeito pelo indivíduo – Procurar responder às necessidades dos utentes e dos colaboradores, com respeito pela privacidade e encorajar a sua participação no processo de decisão. Respeito pelos outros, bem como pelas suas ideias e atividades.

Solidariedade - Os elementos da equipa são em todos os sentidos solidários, designadamente na persecução dos objetivos.

Participação - Todos devem participar em tudo o que for relevante na vida da USF e ser livres de fazer propostas.

Conhecimento - Todos os elementos da equipa devem ter conhecimento de todos os procedimentos e dinâmicas da USF. Todas as propostas e documentos relevantes a discutir são distribuídos a todos os elementos.

Consenso - Em todas as circunstâncias, deve ser procurada uma solução de consenso.

Democraticidade - Se o consenso ainda não for possível seguir-se-á o princípio da maioria de dois terços dispondo cada um de um voto.

Interioridade – A equipa resolve as suas questões no seu interior.

Compromisso - Todos os elementos da equipa se comprometem a dar o seu melhor para cumprir os objetivos do grupo e implementar a sua filosofia.

Transparência – Os elementos da equipa deverão trabalhar de forma colaborativa, partilhando a informação relevante, sem ocultação de dados e intenções. A USF, como um todo, deverá também permitir que os utentes tenham acesso aos documentos reguladores do seu funcionamento, no sentido de promover a sua compreensão e participação positiva.

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

 REPÚBLICA PORTUGUESA SAÚDE	 SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE	 ARSC ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, L.P.	  USF FLOR DE SAL	Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 11/52

3 - ESTRUTURA ORGÂNICA E SEU FUNCIONAMENTO

O tipo de estrutura adotado por determinada organização pode constituir um fator importante de sucesso na condução dos seus objetivos e na gestão das pessoas que nela trabalham. Para que uma estrutura desempenhe adequadamente o seu papel precisa de ser uma fonte de satisfação contínua dos utentes e uma fonte de estabilidade, coesão e motivação das equipas e dos profissionais que nela trabalham. Assim, neste capítulo pretende-se explicitar o modelo estrutural da USF e o seu funcionamento.

3.1 - ESTRUTURA INTERNA GERAL

O organograma da USF Flor de Sal encontra-se no anexo 2.

3.2 - ESTRUTURA ORGÂNICA

De acordo com DL n.º 298/2007 de 22 de agosto, atualizado pelo DL n.º 73/2017 de 21 de junho, a estrutura orgânica da USF é constituída pelo coordenador da equipa, pelo conselho geral e pelo conselho técnico. A aprovação de qualquer elemento da equipa é efetuada em conselho geral.

3.2.1 - Coordenador da equipa

De acordo com o art.º 12º do DL n.º 298/2007 de 22 de agosto, alterado pelo DL n.º 73/2017 de 21 de junho:

1 — O coordenador da equipa é o médico identificado na candidatura e designado pelo despacho que aprova a constituição da USF.

2 — Não é permitida a acumulação das funções de coordenador da USF e de presidente ou membro do conselho clínico e de saúde, diretor executivo ou de diretor de internato do ACES.

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 12/52

3 — O coordenador da equipa exerce as suas competências nos termos previstos no regulamento interno da USF.

4 — Compete, em especial, ao coordenador da equipa:

- a) Coordenar as atividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do plano de ação e os princípios orientadores da atividade da USF;
- b) Gerir os processos e determinar os atos necessários ao seu desenvolvimento;
- c) Presidir ao conselho geral da USF;
- d) Assegurar a representação externa da USF;
- e) 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;
- f) Autorizar comissões gratuitas de serviço no País.

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

6 — O coordenador da equipa exerce, também, as competências legalmente atribuídas aos titulares do cargo de direção intermédia do 1.º grau e outras que lhe forem delegadas ou subdelegadas, com faculdade de subdelegação.

7 — Com exceção das previstas nas alíneas a) e c) do n.º 4 do presente artigo, o coordenador da equipa pode delegar, com faculdade de subdelegação, as suas competências noutra ou noutros elementos da equipa.

8 — Em caso de impossibilidade permanente ou por um período igual ou superior a 120 dias seguidos do coordenador da USF o conselho geral reunirá sob presidência do médico do conselho técnico tendo em vista desencadear o processo de escolha de novo coordenador.

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 13/52

3.2.2 - Conselho geral

De acordo com o art.º 13º do DL n.º 298/2007 de 22 de agosto, alterado pelo DL n.º 73/2017 de 21 de junho:

1 — O conselho geral é constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional, constando o seu funcionamento do regulamento interno da USF.

2 — São competências do conselho geral:

a) Aprovar o regulamento interno, a carta da qualidade, o plano de ação, o relatório de atividades e o regulamento de distribuição dos incentivos institucionais;

b) Aprovar a proposta da carta de compromisso;

c) Zelar pelo cumprimento do regulamento interno, da carta de qualidade e do plano de ação;

d) Propor a designação de novo coordenador a qual está dependente de homologação do diretor executivo 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 afetos e disponibilizados à USF.

h) Deliberar sobre a extinção da USF.

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

4 — O conselho geral pronuncia -se ainda nas seguintes situações:

a) Sempre que é necessário substituir algum elemento da equipa devido a ausência superior a duas semanas;

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023</p>
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 14/52

b) Quando está em causa o alargamento da cobertura assistencial;

c) Quando está em causa outra questão relevante para o normal funcionamento da USF.

5 — O conselho geral reúne, pelo menos, de quatro em quatro meses, ou mediante convocatória do coordenador da equipa ou a pedido de metade dos seus elementos.

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

De acordo com o Código do Procedimento Administrativo (DL n.º4/2015, de 07 de janeiro), a USF deve ter em consideração as seguintes premissas:

1. As convocatórias das reuniões do conselho geral devem mencionar a respetiva ordem dos trabalhos e devem ser emitidas com uma antecedência mínima de quarenta e oito horas (Artigo 25º).
2. Qualquer membro do conselho geral pode, por escrito, solicitar a inclusão de qualquer outro assunto, com antecedência mínima de cinco dias da data da reunião (Artigo 25º).
3. O coordenador é obrigado a proceder à convocação de uma reunião extraordinária do conselho geral sempre que pelo menos um terço dos profissionais lho solicitem por escrito, indicando o assunto que desejam ver tratado (Artigo 24º).
 - a) A convocatória da reunião deve ser feita para um dos quinze dias seguintes à apresentação do pedido, mas sempre com uma antecedência mínima de quarenta e oito horas sobre a data da reunião extraordinária.
 - b) Da convocatória devem constar, de forma expressa e específica, os assuntos a tratar na reunião.
4. As deliberações que envolvem um juízo de valor sobre comportamentos ou qualidades de pessoas são tomadas por escrutínio secreto, devendo o Coordenador, em caso de dúvida fundada, determinar que seja essa a forma para a votação (Artigo 31º).
5. De todas as reuniões do conselho geral será lavrada ata elaborada de acordo com o estabelecido (Artigo 34º).

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 15/52

3.2.3 - Conselho técnico

De acordo com o art.º 14º do DL n.º 298/2007 de 22 de agosto, alterado pelo DL n.º 73/2017 de 21 de junho, são:

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

2 — Compete ao conselho técnico em articulação com o conselho clínico e de saúde do ACES a orientação necessária à observância das normas técnicas 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.

3 — Compete também ao conselho técnico em cooperação e complementaridade com o conselho clínico e de saúde:

- a) Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;*
- b) Elaborar e manter atualizado o manual de boas práticas;*
- c) Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação;*
- d) Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura organizacional de formação, qualidade, humanização, espírito crítico e rigor científico.*

4 — O conselho técnico reúne, pelo menos, uma vez por mês ou a pedido de um dos seus elementos.

5 — O funcionamento do conselho técnico consta do regulamento interno da USF.

A equipa definiu que o elemento médico do conselho técnico substitui coordenador na sua ausência.

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 16/52

4 - ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERPROFISSIONAL

A organização e cooperação na equipa são princípios a manter na USF. A clarificação destes princípios é fundamental para evitar situações indesejáveis de relacionamento interpessoal. Por isso, em primeiro lugar define-se a equipa multiprofissional, seguindo-se a gestão interna, as tarefas e responsabilidades setoriais e, por último, o modo de comunicação e articulação dentro da equipa.

4.1 - DEFINIÇÃO DA EQUIPA MULTIPROFISSIONAL

A USF Flor de Sal é constituída por um grupo multiprofissional, com 22 elementos, o qual se subdivide em oito equipas de saúde familiar, estando neste momento em falta um profissional médico. Cada equipa é composta por um enfermeiro, um médico e um secretário clínico/assistente técnico, a qual é responsável por uma lista de utentes. Atualmente, a equipa desenvolve todas as atividades constantes da carteira básica de serviços conforme Portaria n.º 1368/2007, de 18 de outubro (anexo 3).

Os elementos da USF poderão acumular funções com outras atividades públicas ou privadas de acordo com artigos 21º e 22º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (Lei n.º 35/2014, de 20 de junho) na sua atual redação e cumprindo o Manual de Articulação do ACES Baixo Vouga com Unidades Funcionais.

4.2 - GESTÃO INTERNA DA USF

A equipa da USF Flor de Sal entende que só é possível atingir os objetivos definidos através do envolvimento de todos os seus elementos. A estrutura organizacional desta unidade é flexível e adaptável e a sua coordenação realiza-se utilizando a comunicação constante e sucessivos ajustamentos. Trata-se de uma organização descentralizada (anexo 2), uma vez que é possível agilizar a tomada de decisões com uma maior participação das pessoas, enriquecendo o processo decisório, e havendo menor probabilidade dos profissionais se

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

 REPÚBLICA PORTUGUESA SAÚDE	 SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE	 ARSC ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, L.P.	  USF FLOR DE SAL	Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 17/52

sentirem excluídos no que se refere às decisões que afetam a sua atividade profissional. A opção por uma gestão participativa, onde existe um relacionamento horizontal entre os diferentes grupos profissionais, permite um maior envolvimento das pessoas no processo de tomada de decisão, melhorando a gestão por objetivos. Os resultados são avaliados nas reuniões do conselho geral, trimestralmente, para que todos, em conjunto, possam definir estratégias que ajudem a ultrapassar os desafios identificados.

Foi decidido em conselho geral, para uma melhor planificação e rentabilização do trabalho por todos os elementos, a organização de grupos de trabalho em diferentes áreas (anexo 4).

Cada grupo será responsável pela dinamização e gestão das diferentes áreas, tendo como objetivos gerais:

- Realização de protocolos de atuação;
- Avaliação dos indicadores de atividade;
- Realização de auditorias;
- Implementação de medidas corretoras.

Reuniões Profissionais Semanais

Os profissionais da equipa reunir-se-ão uma vez por semana, às quintas-feiras, das 13h às 15h, para análise e discussão das atividades semanais e resolução de problemas que tenham ocorrido. Estas reuniões podem ser de vários tipos: conselho geral, multiprofissional, conselho técnico e de grupos de trabalho das várias áreas de apoio.

Reuniões de conselho geral ou multiprofissional

Estas reuniões têm como principal objetivo a discussão de assuntos internos à organização da USF, a aprovação dos documentos que regem o seu funcionamento e a nomeação dos elementos que passarão a desempenhar as funções previstas no regulamento interno. Será, também, efetuada a análise e discussão das atividades realizadas por todos os elementos da USF, nomeadamente:

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 18/52

- Monitorização do cumprimento dos indicadores estabelecidos no Plano de Ação da USF;
- Discussão de normas nos Registos Clínicos Informatizados;
- Análise conjunta situações conflituosas que possam ocorrer na equipa;
- Elaboração/discussão de protocolos de atuação;
- Apresentação de casos clínicos ou artigos de revistas científicas;
- Apresentação de resumos de ações de formação externa a que algum dos profissionais tenha assistido;
- Divulgação de ações de formação;
- Promoção do espírito de equipa;

Reuniões de Grupos Profissionais

Mensalmente todos os grupos profissionais devem reunir para discussão de assuntos que sejam do interesse da USF, mas com particular interesse para a especificidade, particularidades das competências e atividades realizadas por cada grupo. A realização destas implica, no entanto, a comunicação das decisões tomadas e procedimentos adotados aos restantes elementos da USF em reunião geral.

Estas reuniões não invalidam as decisões tomadas em conselho geral que são soberanas.

No horário em que se realizam reuniões de serviço, não há lugar a atividades assistenciais programadas. No entanto, a USF compromete-se a observar as situações agudas que não possam aguardar por um agendamento prévio.

4.3 - DEFINIÇÃO DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

Os elementos da USF Flor de Sal, no seu conjunto e com trabalho multidisciplinar, trabalharão num espírito de cooperação e complementaridade de funções e responsabilidades para que se consiga promover a otimização dos cuidados de saúde prestados.

<p style="text-align: center;">Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p style="text-align: center;">Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p style="text-align: center;">Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023</p>
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 19/52

As funções dos profissionais são aquelas que são inerentes às das respetivas carreiras e que estão definidas por lei. Assim, todos os profissionais da USF Flor de Sal comprometem-se a dar cumprimento às atividades constantes da carteira básica de serviços aprovada pela Portaria n.º 1368/2007, de 18 de outubro.

No que se refere às responsabilidades, os profissionais da USF Flor de Sal garantem:

- uma relação de respeito com os utentes bem como com os outros profissionais;
- todo o empenho na identificação dos problemas dos utentes, assumindo a sua orientação para a resolução, tendo em conta os princípios recomendados de boas práticas em cada momento;
- a definição de normas/procedimentos e seu cumprimento para uma melhor articulação funcional entre profissionais e uma prestação de cuidados de qualidade.

4.4 - COMUNICAÇÃO E ARTICULAÇÃO DENTRO DA EQUIPA

No sentido de eliminar o uso de papel na USF, optámos por recorrer a várias ferramentas informáticas que visam contribuir para uma mais eficiente comunicação entre a equipa.

Assim, dispomos de um email institucional, que nos permite enviar mensagens por correio eletrónico e partilhar documentos com os elementos da equipa, e uma aplicação “Spark”, que nos permite trocar mensagens em tempo real.

O tipo de comunicação adotado pela USF Flor de Sal é uma comunicação horizontal, descentralizada, que permite um conhecimento mútuo entre os diversos profissionais. Os problemas que possam surgir ligados a diferentes setores (médico, administrativo e de enfermagem) devem tentar ser solucionados no seio de cada equipa. Desta forma, cada grupo profissional deve reunir com regularidade.

No entanto, caso a equipa não consiga resolver as dificuldades, estas deverão ser comunicadas ao coordenador, que poderá solicitar a intervenção da equipa de gestão de conflitos.

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 20/52

Todas as ocorrências (positivas e negativas) e suas resoluções devem constar do diário de ocorrências e ser discutidas em Conselho Geral, com registo em ata, de acordo com o manual de procedimentos.

4.5 - ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS DIFERENTES GRUPOS PROFISSIONAIS

De seguida são clarificadas as áreas de atuação, de cooperação e as intervenções dos diferentes grupos profissionais que integram a equipa bem como os pontos de convergência dos profissionais que integram outras unidades funcionais.

GRUPO MÉDICO

- Participar em programas de Educação para a Saúde, de forma personalizada;
- Realizar consulta médica ao longo de todo o ciclo de vida do utente e da família;
- Realizar consultas domiciliárias;
- Promover a articulação com as diferentes unidades funcionais do ACES;
- Promover a articulação adequada com os Cuidados de Saúde Secundários;
- Investir na formação contínua e colaborar em programas de formação para outros médicos;
- Colaborar em reuniões clínicas e reuniões de serviço;
- Participar em projetos de investigação;
- Monitorizar e tratar dados estatísticos para avaliação e melhoria contínua da qualidade da USF;
- Participar em projetos de planeamento, organização e gestão da USF;

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 21/52

GRUPO DE ENFERMAGEM

- Participar nos programas de saúde da USF;
- Realizar consulta de enfermagem ao longo de todo o ciclo de vida do utente e da família;
- Organizar atividades de promoção de saúde dos grupos vulneráveis;
- Organizar atividades de intervenção terapêutica;
- Gerir os materiais de consumo clínico e medicamentos;
- Gerir o cumprimento do PNV dos utentes da USF;
- Efetuar visitação domiciliária;
- Promover a interligação com os outros níveis de cuidados;
- Promover a formação contínua;
- Colaborar na formação pré e pós-graduada de outros enfermeiros;
- Participar em projetos de investigação;
- Colaborar em reuniões clínicas e reuniões de serviço;
- Participar nos processos de planeamento, organização e gestão da USF;
- Monitorizar dados estatísticos para avaliação e melhoria contínua da qualidade da USF;
- Promover a articulação com as outras Unidades Funcionais do ACES.

GRUPO ADMINISTRATIVO

- Rececionar os utentes, inscrever novos utentes, marcar consulta presencialmente, por carta ou por telefone e efetuar encaminhamento após a consulta;
- Prestar informações gerais aos utentes sobre o funcionamento da USF;
- Confirmar a marcação das consultas;
- Convocar e desconvocar os utentes, sempre que necessário;

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 22/52

- Efetuar o atendimento telefónico;
- Rececionar e distribuir os resultados dos MCDT;
- Receber e encaminhar os pedidos de renovação de medicação crónica e outros assuntos inerentes a contactos indiretos;
- Manusear os processos clínicos em casos de novas inscrições e atualizar dados;
- Rececionar e distribuir correio e definir prioridades para o seu tratamento;
- Proceder ao arquivo geral do serviço administrativo;
- Tratar os pedidos de reembolsos;
- Gerir o material administrativo e de consumo hoteleiro;
- Validar os mapas mensais de assiduidade (Sisqual);
- Validação de faturação de subsistemas e seguros;
- Promover interligação eficaz com outros níveis de cuidados;
- Investir em programas de formação contínua;
- Colaborar em reuniões de serviço;
- Participar nos processos de planeamento, organização e gestão da USF;
- Monitorizar dados estatísticos para avaliação e melhoria contínua da qualidade da USF;
- Promover a articulação com as outras Unidades Funcionais do ACES.

OUTROS PROFISSIONAIS

Sempre que a USF não consiga dar resposta às necessidades dos seus utentes, os profissionais podem articular-se com as diferentes equipas (URAP, UCC) do ACES Baixo Vouga (psicologia, serviço social, fisioterapia, nutrição, higiene oral, radiologia, entre outros), conforme Manual de Articulação.

<p style="text-align: center;">Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p style="text-align: center;">Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p style="text-align: center;">Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023</p>
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 23/52

4.6 - EXCLUSÃO DE PROFISSIONAIS DA USF

No caso de um elemento da USF não corrigir a sua atitude após advertências (no máximo três), devidamente documentada, relativas ao incumprimento dos valores da USF, com particular relevância no que diz respeito aos objetivos contratualizados e do plano de ação, ou se transmitir uma má imagem da USF, o profissional será convidado a autoexcluir-se.

Caso o referido elemento não proceda à autoexclusão, o Coordenador convocará uma reunião de conselho geral para decisão definitiva após votação secreta e por maioria de dois terços, não tendo aquele direito a voto.

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 24/52

5 - COMPROMISSO ASSISTENCIAL

5.1 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA USF E COBERTURA ASSISTENCIAL

O horário de funcionamento da USF Flor de Sal é das 8h00m às 20h00m.

A primeira consulta de cada dia é agendada para as 08h00 e a última consulta é agendada para as 19h30.

Às quintas-feiras, a USF interrompe as atividades programadas de prestação de cuidados aos utentes das 13 horas às 15 horas para reunião de serviço, salvaguardando-se, sempre, a orientação de casos que surjam e que se justifiquem, pelo médico e/ou enfermeiro de família. Em caso de ausência destes, serão substituídos pelos enfermeiros/médicos escalados para atendimento de situações agudas no período seguinte à reunião.

5.2 - DEFINIÇÃO DA OFERTA DE SERVIÇOS

A USF Flor de Sal compromete-se à prestação de cuidados de saúde de forma personalizada, garantindo a acessibilidade, a continuidade e a globalidade dos mesmos à população nela inscrita. Sempre que necessário, a USF articula-se com as restantes unidades funcionais e os hospitais de referência, de acordo com os protocolos de referenciação.

5.2.1 - Carteira básica de serviços e sistema de marcação

A oferta de cuidados de saúde é a que consta na carteira básica de serviços definida no Anexo I, da Portaria n.º 1368/2017, de 18 de outubro e será atualizada de acordo com as eventuais alterações que o referido diploma venha a sofrer. A USF Flor de Sal pode, ainda, solicitar às entidades competentes a negociação de uma carteira adicional, de acordo com o disposto no Anexo II da mesma portaria, caso a equipa o pretenda e em reunião de conselho geral aprove.

O acesso dos utentes inscritos na USF Flor de Sal à carteira básica de serviços inicia-se pelo agendamento da consulta que poderá ser realizado pelo profissional, pelo próprio ou por quem

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 25/52

o represente (presencialmente, telefone, email ou e-agenda), dependendo do tipo de consulta pretendido. Existe a disponibilidade de marcação de consultas durante o período de funcionamento da USF.

A carga horária afeta a cada tipo de atividades é do âmbito da autonomia organizacional da USF, pelo que foi ajustada em função das características da população e das necessidades reais e potenciais percecionadas.

Nesta unidade existem os seguintes tipos de consulta:

- a) **Consulta programada:** consulta de iniciativa do utente ou da equipa de família, para vigilância de saúde ou de doença crónica, de acordo com o plano de saúde individual previamente definido com a equipa de família, marcada com antecedência por qualquer meio de comunicação. O utente deve comparecer com cerca de 15 minutos de antecedência na admissão para efetivar a consulta (anexo 5).
- b) **Consulta aberta:** consulta de iniciativa do utente, marcada no próprio dia, para atendimento de situações de doença aguda ou percecionadas como tal pelos utentes, preferencialmente, no horário da sua equipa de família (anexo 6).

Todos os médicos e enfermeiros possuem um período de tempo destinado exclusivamente para consulta de doença aguda, distribuído pelos dias úteis, garantindo nesse período o atendimento dos utentes da USF.

Atendendo a que estas consultas estão vocacionadas para o atendimento de situações agudas, consideramos como critérios de acesso, os seguintes:

- Aparecimento de sintoma súbito/agudo, que surgiu nos últimos 3 dias (febre, tosse, vómitos, diarreia, cefaleias, dor, sintomas urinários, dispneia, alterações agudas do ritmo cardíaco...)
- Agravamento súbito de uma doença crónica;
- Traumatismos ou feridas que exijam cuidados imediatos;
- Renovação imprevisível de Certificado de Incapacidade Temporária.

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

 REPÚBLICA PORTUGUESA SAÚDE	 SNS	SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE	 ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, L.P.	 FLOR DE SAL	Edição n.º: 08
Regulamento Interno					Pág.: 26/52

Relativamente à necessidade de cuidados médicos, **não se enquadram** nos critérios de acesso a esta consulta, as seguintes situações:

- Pedido de atestados ou declarações de qualquer espécie, mesmo que o utente evoque grande urgência;
- Vir mostrar o resultado de qualquer tipo de exame, a não ser que a situação clínica o justifique - resultados anormais relatados pelo serviço executante como sendo de avaliação médica urgente; exames relativos a situações agudas em fase diagnóstica (mediante autorização médica prévia).

Relativamente à necessidade de cuidados de enfermagem, **não se enquadram** nos critérios de acesso a esta consulta, as seguintes situações:

- Atualização do calendário vacinal;
 - Administração de injetáveis, à exceção de antibióticos, heparinas e terapêutica oncológica;
 - Tratamentos que estavam agendados e aos quais faltaram (caso existam dúvidas consultar o Enfermeiro de Família).
- c) **Consulta de intersubstituição:** é uma consulta realizada por qualquer enfermeiro de família ou médico de família em situação de ausência/indisponibilidade (programada ou não) do enfermeiro de família ou médico de família do próprio utente (anexo 7).
- d) **Visita domiciliária:** consulta de iniciativa do utente/cuidador ou do profissional de saúde, para utentes inscritos na USF e residentes no concelho de Aveiro (excetuando os residentes na freguesia de S. Jacinto) e cuja situação necessita de intervenção de cuidados médicos e/ou enfermagem no domicílio. Estes cuidados são programados para os utentes em situação de dependência física ou funcional, permanente ou temporária, que impeça a sua deslocação à unidade. Podem ser efetuados pelo médico, pelo enfermeiro ou em equipa médico/enfermeiro nas situações que o exijam. As consultas ao domicílio são sempre programadas e de carácter não urgente.
- A marcação das consultas é efetuada com a periodicidade indicada pela situação clínica do doente e pelas características dos problemas clínicos. A equipa determinará,

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 27/52

em cada momento e para cada utente, o que entende como mais adequado, sendo que as solicitações por parte do utente/cuidador serão alvo de uma orientação em 24 horas úteis (anexo 8).

Em caso de solicitação de consulta ao domicílio durante ausência não programada do médico ou enfermeiro de família do utente, os profissionais responsáveis pela realização dessa consulta serão os elementos da USF que tenham disponibilidade a mais breve prazo para consultas deste tipo.

5.2.2 - Regras gerais de elaboração de horários dos profissionais

A carga horária dos elementos da equipa da USF Flor de Sal é variável em função do que se encontra estabelecido no regime legal de trabalho para as carreiras profissionais.

Para a definição dos horários de cada profissional deve-se ter em conta os seguintes critérios:

1. Resultar da articulação entre todos os profissionais da equipa multiprofissional, tendo em conta o período de funcionamento da USF, a cobertura assistencial e o plano de ação;
2. Contemplar que as consultas dos utentes dos grupos vulneráveis e de risco sejam programadas conjuntamente pelos respetivos médicos e enfermeiros de família;
3. Contemplar períodos de consulta aberta/intersubstituição;
4. Possibilitar obter uma consulta programada no prazo de 5 dias úteis;
5. Contemplar um período para reunião;
6. Possibilitar, ao longo da semana, obter uma consulta programada em todo o horário de funcionamento.

Os horários de toda a equipa são revistos anualmente, ou sempre que necessário, e aprovados em reunião de conselho geral. Posteriormente, cabe ao coordenador proceder ao envio dos mesmos para o diretor executivo do ACES Baixo Vouga para sua homologação.

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 28/52

5.2.3 - Alternativas assistenciais fora do horário de atendimento da USF

Fora do horário de atendimento da USF, o local de atendimento de situações agudas é o Atendimento Complementar do Centro de Saúde de Aveiro aos sábados, domingos, feriados e tolerâncias de ponto, das 10 horas às 18 horas. Além destes horários, os utentes deverão recorrer ao Serviço de Urgência do CHBV e/ou à Linha Saúde 24.

Todas as situações de emergência médica, em qualquer hora e dia da semana, devem ser encaminhadas para o Serviço de Urgência do CHBV - HIP após contacto com o INEM.

As alternativas assistenciais no período de encerramento da USF estão divulgadas num placar informativo da USF e no guia de acolhimento ao utente, para que os utentes saibam, claramente, quais as opções de cuidados à sua disposição.

5.3 - ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO DOS UTENTES NA USF

Os secretários clínicos/assistentes técnicos têm uma missão particularmente importante: acolher os utentes com profissionalismo e encontrar as melhores respostas dos serviços para satisfazer as suas necessidades.

Inicialmente, deverão tentar perceber qual a necessidade do utente, seja esta de índole administrativa ou direcionada para os cuidados de enfermagem e/ou médicos, com ou sem programação prévia. Para um melhor funcionamento da unidade, o secretário clínico/assistente técnico prestará informação relativa à organização da mesma, sempre que o utente procure cuidados sem marcação prévia ou fora do horário normal de execução do mesmo, nomeadamente através da divulgação dos horários assistenciais do médico e do enfermeiro de família e dos fluxogramas de cada tipo de consulta.

5.4 - CONTINUIDADE E INTEGRAÇÃO DOS CUIDADOS NA USF E NO DOMICÍLIO

De acordo com o DL n.º 298/2007 de 22 de agosto, alterado pelo DL n.º 73/2017 de 21 de junho, "os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 29/52

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”. Assim, de seguida, a equipa da USF Flor de Sal define as regras de intersubstituição adotadas e os serviços mínimos.

5.4.1 - Regras de intersubstituição

Como já foi referido no ponto anterior, a intersubstituição consiste em proporcionar respostas às necessidades dos utentes no próprio dia, em situações que o exijam, mesmo na ausência ou impossibilidade de atendimento pela sua equipa de família.

AUSÊNCIAS PROGRAMADAS (férias e formação externa)

Nas ausências programadas de médicos e enfermeiros, ficam asseguradas as situações de doença aguda e todos os serviços mínimos contemplados no **capítulo 5.4.2**. No que diz respeito os secretários clínicos/assistentes técnicos, fica assegurado o apoio à equipa médica e de enfermagem, assim como a orientação e inscrição dos utentes.

As ausências programadas deverão ser requeridas em impresso próprio, sendo que apenas é possível a ausência de até um terço dos profissionais de cada grupo profissional em simultâneo. No caso de existirem mais do que esse número de pedidos para determinada data, é tentado o entendimento entre as várias partes interessadas. Se tal não se verificar, são utilizados sequencialmente os critérios abaixo mencionados. Pela ordem apresentada, quando um pedido de um grupo profissional cumpre um critério que os outros não cumprem, é aceite. Os restantes pedidos desse grupo profissional prosseguem a lista de critérios até que haja mais um pedido que cumpra um critério e assim sucessivamente, até perfazer o número máximo de pedidos autorizados. A lista de critérios, ordenada por ordem decrescente de importância, é a seguinte:

1. Férias:

- a. Férias não gozadas no ano anterior, por conveniência do serviço;
- b. Férias do ano corrente:

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

 REPÚBLICA PORTUGUESA SAÚDE	 SNS	SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE	 ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, L.P.	 FLOR DE SAL	Edição n.º: 08
Regulamento Interno					Pág.: 30/52

- A gozar até 31 de março: por ordem de pedido, tendo em conta as datas das férias do ano anterior;
- A gozar após 31 de março: de acordo com plano de férias;
- A gozar após 31 de março por alteração ao plano de férias: por ordem de pedido;

2. Formação externa (formação profissional ou comissão gratuita de serviço):

- a. Elemento da comissão científica/júri/avaliação de formandos;
- b. Apresentação de trabalho por um elemento da USF;
- c. Apresentação de trabalho por um interno do elemento da USF/orientador que pretende frequentar a formação;
- d. Ordem de pedido, tendo em conta as formações frequentadas no ano anterior;

3. Folgas

- a. Antiguidade de folgas não gozadas no período regulamentado por conveniência do serviço
- b. Ordem de pedido, tendo em conta as datas das folgas gozadas no ano anterior

As férias são programadas para todos os profissionais durante todo o ano civil, tendo em conta a lei em vigor e as regras mencionadas no manual de articulação do ACES Baixo Vouga. Cada elemento deverá apresentar o seu plano de férias anual até 31 de março e este deverá ser aprovado pelo coordenador da USF. A título excepcional e sem prejuízo para a USF, o plano de férias poderá ser alterado, segundo a lei em vigor.

Os grupos profissionais definiram critérios de prioridades para o plano de férias sendo os seguintes:

1. Indicação de acordo com a vontade do profissional;
2. Se sobreposição, negociação e acerto do período, tendo em conta usufruto do mesmo período em anos anteriores e cedência prévia pelo elemento da USF no passado.
3. Em caso de necessidade de desempate, recorrer-se-á a sorteio.

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 31/52

AUSÊNCIAS NÃO PROGRAMADAS (com duração inferior a duas semanas)

A equipa médica e de enfermagem darão resposta às situações de doença aguda e aos serviços mínimos contemplados no **capítulo 5.4.2**.

Na ausência não programada de um secretário clínico/assistente técnico, o apoio à equipa médica/enfermagem fica assegurado pelos restantes elementos, assim como a orientação e inscrição dos utentes. Procurar-se-á manter os dois postos administrativos de atendimento em funcionamento nos períodos de maior afluência de utentes, através da deslocação de um funcionário que esteja a desempenhar outras funções.

AUSÊNCIAS NÃO PROGRAMADAS (com duração superior a duas semanas)

Nas ausências não programadas, com duração superior a 14 dias, a substituição do elemento em falta tem de ser compensada em regime de trabalho extraordinário pelos restantes ou pelo recurso a outro profissional cedido pelo ACES, segundo o que está consignado no art.º 24º do DL n.º 298/2007, de 22 de agosto, alterado pelo DL n.º 73/2017 de 21 de junho.

5.4.2 - Serviços mínimos

Os serviços mínimos a serem garantidos em caso de ausência do profissional de saúde de referência são:

- Saúde do adulto e do idoso e em todos os programas:
 - ↳ Situações de doença aguda;
 - ↳ Renovação de receituário de doença crónica;
 - ↳ Renovação de Certificado de Incapacidade Temporária (CIT);
 - ↳ Renovação de credenciais de terapias domiciliárias e de fisioterapia;
 - ↳ Emissão de credenciais de transporte;
 - ↳ Orientação de utentes com resultados de exames alterados;

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 32/52

- ↳ Continuidade de cuidados de saúde inadiáveis - orientação, tratamento e administração de medicação;
 - ↳ Visita domiciliária - por situação de doença aguda e continuidade de cuidados de saúde inadiáveis;
 - ↳ Vacinação.
- Saúde Infantil e Juvenil:
 - ↳ Teste de diagnóstico precoce (teste do pezinho) até ao 6º dia;
 - ↳ Consultas de vigilância de saúde infantil até ao 2º ano de vida;
 - Planeamento Familiar
 - ↳ Disponibilidade de contraceptivos, incluindo contraceção de emergência e orientação de situações para interrupção voluntária de gravidez;
 - Saúde Materna:
 - ↳ Todas as consultas de vigilância da gravidez.

5.5 - SISTEMA DE RENOVAÇÃO DE PRESCRIÇÕES

Aos utentes com patologia crónica a serem vigiados na USF devem ser asseguradas prescrições de medicamentos de toma crónica que serão suficientes até à próxima consulta agendada.

Se, por alguma razão, a prescrição não for suficiente, o utente pode realizar o seu pedido de renovação presencialmente, em impresso próprio, deixando no local para o efeito, durante o período de funcionamento da unidade, por email ou através da aplicação ou portal do SNS. A renovação será efetuada no prazo de três dias úteis. Se o médico de família estiver ausente, esta renovação será feita, equitativamente, pelos médicos que estiverem de serviço.

Relativamente aos MCDT's, adota-se o procedimento de acordo com a lei em vigor. As Credenciais de Transporte e MFR, aquando da primeira vez, têm de ser avaliadas e emitidas em consulta presencial. As de seguimento poderão ser emitidas em consulta não presencial,

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 33/52

salvaguardando situações de exceção. A oxigenoterapia e a ventiloterapia (CPAP, BIPAP) domiciliárias devem ser renovadas de acordo com as normas de orientação clínica da DGS.

5.6 - COMUNICAÇÃO COM OS UTENTES

A USF Flor de Sal elaborou um **guia de acolhimento ao utente** onde são explicitados:

- A constituição da equipa;
- Horário de funcionamento;
- Recomendações gerais;
- Carteira de serviços
- Sistema de marcação de consultas;
- Serviços mínimos;
- Sistema de renovação de receituário crónico;
- Forma de apresentar reclamações, sugestões e louvores;
- Alternativas assistenciais;
- Contactos da USF

A pedido, os utentes têm possibilidade de ser contactados telefonicamente pelo seu médico e enfermeiro de família, consoante horário disponível para tal.

Foram afixados cartazes nas salas de espera com avisos/normas de funcionamento, bem como materiais de promoção da saúde.

Nas convocatórias para a realização de consultas e vacinação, a USF Flor de Sal privilegia a comunicação por carta.

Pedidos de mudança de profissional de saúde dentro da USF

De acordo com a lei em vigor, o utente tem a possibilidade de mudar de profissional de saúde dentro da USF, desde que devidamente justificado. Este processo é regulado de acordo com o manual de procedimentos da USF.

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023</p>
--	--	---

				Edição n.º: 08
Regulamento Interno				Pág.: 34/52

Óbitos

Os óbitos serão processados automaticamente pelo sistema informático.

Direito a segunda opinião

De acordo com a lei em vigor, o utente tem o direito de poder pedir uma segunda opinião médica/enfermagem sobre um problema de saúde dentro da USF ou fora da mesma, conforme estabelecido em manual de procedimentos da USF.

5.7 - PRESTAÇÃO DE CONTAS

A USF Flor de Sal disponibiliza informação sobre a organização e alguns dos seus documentos, tais como o plano de ação, a carta de compromisso, o relatório de atividades, entre outros, no website da BI-CSP:

<https://bicsp.min-saude.pt/pt/biufs/2/20019/2010594/Pages/default.aspx>

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

 REPÚBLICA PORTUGUESA <small>SAÚDE</small>		SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE	 ARSC ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, L.P.	 FLOR DE SAL	Edição n.º: 08
Regulamento Interno					Pág.: 35/52

6 - FORMAÇÃO E COMPROMISSO PARA A QUALIDADE

O programa de desenvolvimento profissional e formação da USF Flor de Sal visa desenvolver aptidões e competências de todos os seus profissionais, com o objetivo principal de aumentar global e continuamente a qualidade de prestação de cuidados de saúde aos utentes.

Pretende-se que o programa se mantenha em sucessivo desenvolvimento, integrado nos objetivos e metas definidos no plano de ação da USF, tendo em conta as necessidades identificadas periodicamente pelo conselho técnico e as motivações individuais.

Pretendemos fazer da aprendizagem uma característica nuclear da USF, onde o conhecimento acumulado por cada profissional deverá ser partilhado com toda a equipa, influenciando e melhorando as suas normas e a prática clínica.

O plano de formação deve ser discutido com todos os elementos da USF e apresentado no início do ano civil.

6.1 - DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL CONTÍNUO

Formação interna

A formação interna tem como objetivos aumentar as competências técnico-científicas e comunicacionais, estimular o espírito de equipa e contribuir para o aumento da satisfação profissional.

No final de cada ano civil, é realizado um diagnóstico de necessidades formativas de todos os elementos da USF, através do preenchimento de questionário elaborado para o efeito.

O plano de formação anual é elaborado pelo conselho técnico tendo em consideração este diagnóstico de necessidades e a sua relevância para a USF Flor de Sal e poderá ser sujeito a alterações ao longo do ano. Estas alterações são sujeitas a aprovação em reunião de conselho geral.

As sessões de formação decorrerão preferencialmente nas reuniões de serviço. Poderão abranger elementos de todos os grupos profissionais ou ser restritos a um ou dois grupos,

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

 REPÚBLICA PORTUGUESA SAÚDE	 SNS	SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE	 ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, L.P.	 FLOR DE SAL	Edição n.º: 08
Regulamento Interno					Pág.: 36/52

dependendo dos seus objetivos e conteúdos. No horário em que se realizam, não há lugar a consultas programadas. No entanto, a USF compromete-se a observar as situações agudas que não possam aguardar por um agendamento prévio.

As formações internas constarão das atas das reuniões, com registo de presença. Sempre que solicitado, será emitido um certificado de participação em formação interna pelo conselho técnico e/ou coordenador da USF, desde que haja prova em ata dessa participação.

Haverá especial atenção em relação a áreas do desenvolvimento profissional e formação, cujo treino de atitudes e aptidões são, para a USF, consideradas vitais para a manutenção de níveis mínimos de qualidade de gestos técnicos e competências necessários à boa imagem e profissionalismo do grupo.

a) Formação institucional:

- Temas transversais a todos os estratos profissionais: desenvolvimento do espírito de equipa; gestão de conflitos; conteúdos informáticos; entre outros;
- Temas direcionados para os secretários clínicos/assistentes técnicos: atendimento telefónico; atendimento ao público; entre outros.

b) Formação de natureza técnica e científica:

- Programação de colóquios temáticos, palestras, cursos ou estágios práticos, de acordo com as necessidades expressas pelos profissionais ou sobre assuntos considerados relevantes para a atividade da USF;
- Partilha de conhecimentos adquiridos em formação externa, discussão de casos clínicos ou jornal club em reunião de serviço.

Formação externa

O plano de formação da USF prevê ainda a formação externa dos seus elementos. Nas reuniões semanais serão divulgadas oportunidades de formação externa, com discussão da sua pertinência, salvaguardando sempre o interesse da mesma para a USF.

<p style="text-align: center;">Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p style="text-align: center;">Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p style="text-align: center;">Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023</p>
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 37/52

Sempre que um elemento participe numa formação externa, este deve fazer uma apresentação oral ou escrita para os restantes elementos, com a informação que considere pertinente partilhar.

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

A autorização da frequência da formação em causa é feita pelo coordenador da USF, desde que realizados no país e que daí não resultem encargos para o serviço, até ao limite legal de 15 dias úteis anuais por funcionário, de acordo com a lei em vigor e do manual de articulação do ACES Baixo Vouga.

6.2 - FORMAÇÃO PRÉ E PÓS-GRADUADA

Os médicos da USF exercem funções de orientação de alunos de Medicina, médicos internos de Formação Geral, médicos internos de Formação Específica em Medicina Geral e Familiar e médicos internos de Pediatria. Os enfermeiros da USF exercem também funções de orientação de alunos de Enfermagem (de licenciatura, de pós-licenciatura de especialização e de mestrado).

6.3 - INVESTIGAÇÃO EM CSP

Os trabalhos de investigação realizados na USF Flor de Sal poderão ser realizados apenas dentro do âmbito da USF, ou em colaboração com outros centros, podendo ser estabelecidos protocolos de articulação com estes, em colaboração com a Unidade de Formação e Investigação do ACES Baixo Vouga. Pretende-se também o envolvimento dos formandos da USF. A apresentação dos resultados obtidos será sempre feita dentro da USF em reuniões programadas e, caso seja considerado pertinente, em ações de formação externas.

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 38/52

6.4 - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

Avaliação de desempenho da USF

Os responsáveis dos processos chave asseguram a monitorização periódica dos indicadores de execução no sentido de se detetarem possíveis desvios e se encontrarem as decorrentes medidas corretoras. Para tal, os profissionais da USF reúnem-se, de acordo com as necessidades, procedendo à análise coletiva dos dados e à discussão das propostas de correção apresentadas pelas equipas responsáveis.

No final de cada ano ou sempre que definido em procedimento é realizada a avaliação dos programas que constam no plano de atividades, bem como, de todas as atividades que a USF se propôs desenvolver.

Avaliação de desempenho dos secretários clínicos/assistentes técnicos, enfermeiros e médicos

O processo de avaliação de desempenho dos elementos dos vários grupos profissionais da USF é realizado de acordo com o disposto na Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro e na Lei nº 66-B/2012 de 31 de dezembro, na sua atual redação, que estabelecem o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP).

Avaliação de satisfação dos utentes e profissionais

A avaliação de satisfação de profissionais e dos utentes será efetuada, anualmente, pelo conselho técnico, podendo haver colaboração de outros elementos da equipa, utilizando as metodologias validadas para o efeito.

6.5 - COMPROMISSO PARA A QUALIDADE

A USF Flor de Sal tem como prioridades:

1. *Acessibilidade*: facilidade de cada utente em utilizar os cuidados de saúde;
2. *Qualidade*:

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 39/52

- **Atendimento** - resultante da consciência, por todos os membros do grupo, da especificidade do serviço que se presta. Todos farão o possível para respeitar os horários acordados, sem prejuízo da qualidade do serviço;
- **Consulta** - na disponibilização de tempo adequado a cada situação, na identificação e registo dos motivos de consulta (expressos e não expressos) e atuação tecnicamente correta para a sua solução; na identificação e registo dos problemas ativos e passivos, na implementação de rastreios, segundo *guidelines* ou protocolos definidos; no uso do suporte informático para o registo clínico;
- **Prescrição** - de receituário e exames complementares seguindo protocolos estabelecidos para cada situação, considerando sempre, também, aspetos psicossociais;
- **Gestão da oferta de consultas** - para que a acessibilidade aos serviços prestados não seja prejudicada pelo uso indevido dos mesmos;
- **Referenciação** - para outras especialidades, técnicos de saúde e outros agentes da comunidade, especificando, com clareza, o problema em causa;
- **Inter-relacionamento** - que se pretende franco, aberto, livre e direto;
- **Complementaridade de aptidões** - valorizando a qualidade de oferta de serviços nas diferentes áreas dos Cuidados de Saúde Primários;

3. *Utilização de Normas/Guidelines* - a equipa compromete-se a atuar de acordo com as orientações da Direção Geral de Saúde.

Com o objetivo de assumir um compromisso de qualidade explícito com os utentes, a equipa de profissionais da USF Flor de Sal elaborou uma Carta da Qualidade (anexo 9).

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 40/52

7 - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

7.1 - INIBIÇÕES DECORRENTES DO CUMPRIMENTO DO COMPROMISSO ASSISTENCIAL DA USF

Além das incompatibilidades previstas na lei, os profissionais da USF só poderão efetuar trabalho extraordinário noutras Instituições do ACES e/ou ARS ou exercer atividade privada/convencionada, desde que não ponham em causa o compromisso assistencial da unidade. Para isso, deverão ainda, dar conhecimento dessa atividade ao conselho geral da USF.

7.2 - DÚVIDAS E OMISSÕES

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

7.3 - PRODUÇÃO DE EFEITOS E ATUALIZAÇÃO

O presente regulamento interno é aprovado em sede de conselho geral da USF e produz efeitos a partir do dia seguinte à sua homologação pelo Diretor Executivo do ACES Baixo Vouga.

Este documento só pode ser objeto de alterações em reunião de conselho geral, expressamente convocada para o efeito, por maioria de dois terços dos seus elementos, anualmente e sempre que necessário. No entanto, os anexos podem sofrer atualizações, sem que haja necessidade de nova edição do documento.

<p>Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal</p> <p>Data de elaboração: 11/04/2023</p>	<p>Revisto por: Conselho Técnico</p> <p>Data de revisão: 11/04/2023</p>	<p>Aprovado por: Conselho Geral</p> <p>Data de aprovação: 20/04/2023</p>
---	---	--

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 41/52

7.4 - SUBSCRIÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO POR TODOS OS PROFISSIONAIS

Alice Maria Assunção Almeida Silva	Alice Silva
Ana Catarina Henriques Carvalho	(A)
Ana Sofia Cunha Madanelo	Sofia Madanelo
Bruno Rodrigues Cácio	Bruno Cácio
Camila de Sousa Ventura	Camila de Sousa Ventura
Carla Isabel da Silva Simões	Carla Simões
Cláudia Sofia Santos Mesquita	Cláudia Mesquita
Elsa do Céu Aires Quintã	Elsa
Glória Céu Esteves Almeida	Glória Almeida
Helena Marques Graça	Helena
Joana Cristina Sarabando Dias	Joana
Maria de Fátima Miranda Oliveira	Fátima Oliveira
Maria Francisca Miranda Silva Nunes	Francisca Nunes
Maria Julieta Baptista Pousa	Julieta
Maria Soledade Duarte Lopes Silva	Soledade
Mariana Teixeira Nobre	Mariana
Rosa Fátima Simões Eusébio	Rosa Eusébio
Sofia Miguel Caetano de Almeida	Sofia Almeida
Tatiana Raquel Latães Marques	Tatiana Marques
Vítor Manuel Sousa L. Cibrão Coutinho	Vítor Manuel Sousa L. Cibrão Coutinho

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

 REPÚBLICA PORTUGUESA <small>1976</small>		SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE	 ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, L.P.	 UNIDADE SAUDE FAMILIAR FLOR DE SAL	Edição n.º: 08
Regulamento Interno					Pág.: 42/52

ANEXOS

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

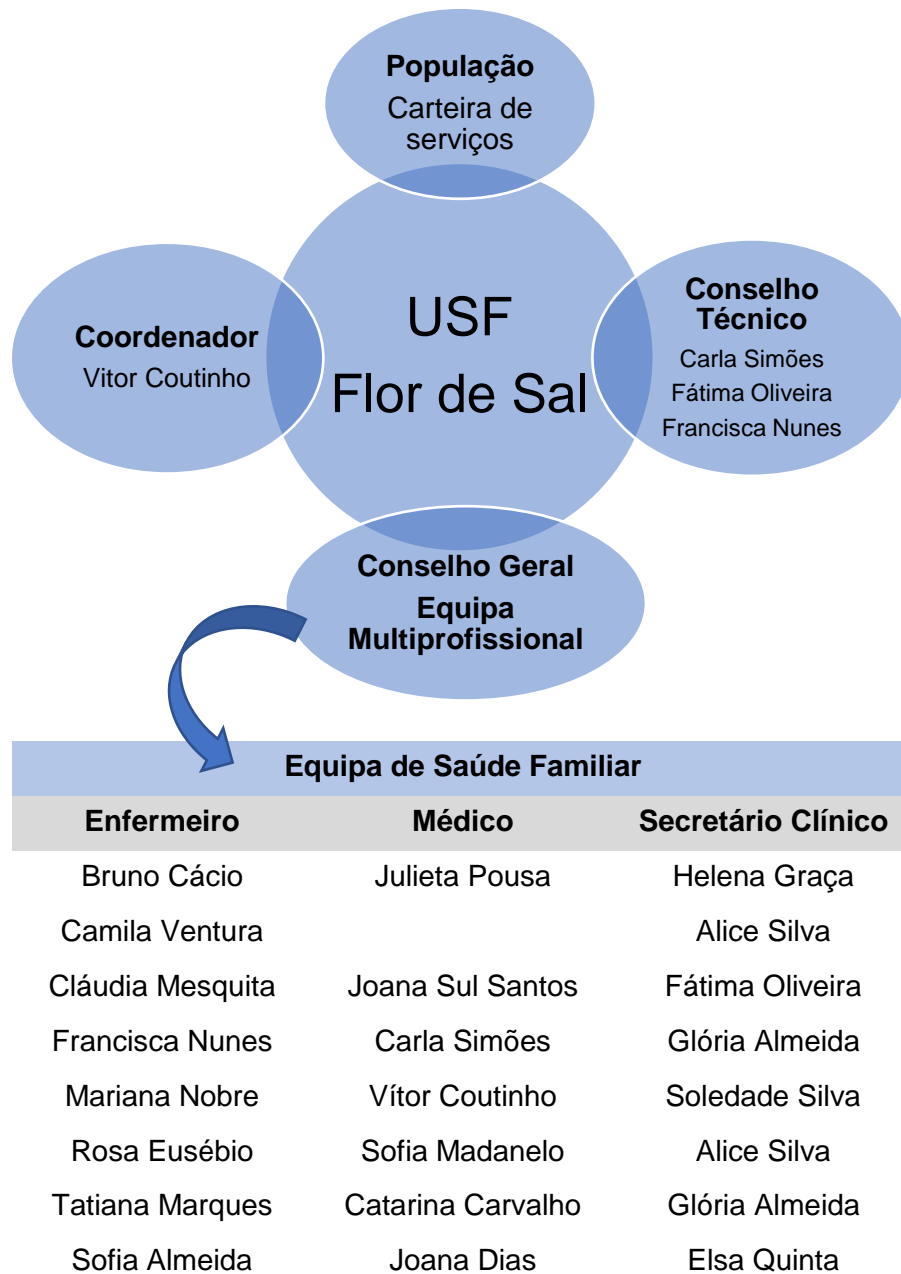
	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 43/52

Anexo 1 – Identificação dos profissionais da equipa

Nome	Categoria Profissional	Regime de trabalho	Vínculo contratual
Enfermeiros			
Bruno Rodrigues Cácio	Enfermeiro	35h	CTFPTI
Camila de Sousa Ventura	Enfermeira Especialista	35h	CTFPTI
Cláudia Sofia Santos Mesquita	Enfermeira	35h	CTFPTI
Maria Francisca Miranda Silva Nunes	Enfermeira Especialista	35h	CTFPTI
Mariana Teixeira Nobre	Enfermeira	35h	CTFPTD
Rosa Fátima Simões Eusébio	Enfermeira	35h	CTFPTI
Sofia Miguel Caetano de Almeida	Enfermeira Especialista	35h	CTFPTI
Tatiana Raquel Latães Marques	Enfermeira	35h	CTFPTI
Médicos			
Ana Catarina Henriques de Carvalho	Assistente	20h (Meia Jornada)	CTFPTI
Ana Sofia Cunha Madanelo	Assistente	40h sem exclusividade	CTFPTI
Carla Isabel da Silva Simões	Assistente	40h sem exclusividade	CTFPTI
Joana Cristina Sarabando Dias	Assistente Graduada Sénior	42h com exclusividade	CTFPTI
Joana Raquel Rodrigues Sul Sousa Santos	Assistente	40h sem exclusividade	CTFPTI
Maria Julieta Baptista Pousa	Assistente Graduada	42h com exclusividade	CTFPTI
Vítor Manuel Sousa Leite Cibrão Coutinho	Assistente Graduado	40h sem exclusividade	CTFPTI
Secretários Clínicos / Assistente Técnico			
Alice Maria Assunção Almeida Silva	Assistente Técnica	35h	CTFPTI
Elsa do Céu Aires Quintã	Assistente Técnica	35h	CTFPTI
Glória do Céu Esteves Almeida	Assistente Técnica	35h	CTFPTI
Helena Marques Graça	Assistente Técnica	35h	CTFPTI
Maria de Fátima Miranda de Oliveira	Assistente Técnica	35h	CTFPTI
Maria da Soledade Duarte Lopes Silva	Assistente Técnica	35h	CTFPTI

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

Anexo 2 – Organograma da USF Flor de Sal



Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 45/52

Anexo 3 – Composição das equipas de saúde familiar

Enfermeiros	Médicos	Secretários Clínicos
Bruno Cácio	Julieta Pousa	Helena Marques
Camila Ventura		Alice Silva
Cláudia Mesquita	Joana Sul Santos	Fátima Oliveira
Francisca Nunes	Carla Simões	Glória Almeida
Mariana Nobre	Vítor Coutinho	Soledade Duarte
Rosa Eusébio	Sofia Madanelo	Alice Silva
Tatiana Marques	Catarina Carvalho	Glória Almeida
Sofia Almeida	Joana Dias	Elsa Quintã

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 46/52

Anexo 4 – Distribuição dos processos

			Gestores		
			Enfermeiros	Médicos	Secretários Clínicos
Processos de Gestão	PG.01	Gestão da qualidade	Camila Ventura Francisca Nunes	Carla Simões Vitor Coutinho	Fátima Oliveira Glória Esteves
	PG.02	Gestão centrada no cidadão	Cláudia Mesquita Sofia Almeida	Catarina Carvalho Vitor Coutinho	Elsa Quinta Soledade Silva
Processos Assistenciais	PA.01	Centralidade do cidadão	Bruno Cácio Rosa Eusébio	Julieta Pousa Médico 2	Alice Silva Helena Graça
	PA.02	Organização centrada no cidadão	Mariana Nobre Tatiana Marques	Sofia Madanelo Catarina Carvalho	Elsa Quinta Soledade Silva
		Processos chave	Todos os profissionais		
	PA.03	Profissionais	Camila Ventura Francisca Nunes	Carla Simões Vitor Coutinho	Fátima Oliveira Glória Esteves
	PA.04	Resultados	Camila Ventura Francisca Nunes	Carla Simões Vitor Coutinho	Fátima Oliveira Glória Esteves
Processos Suporte	PS.01	Gestão da informação	Camila Ventura Francisca Nunes	Catarina Carvalho Vitor Coutinho	Fátima Oliveira Glória Esteves
	PS.02	Sistemas de informação	Mariana Nobre Tatiana Marques	Sofia Madanelo Médico 1	Helena Graça Soledade Silva
	PS.03	Recursos Humanos	Francisca Nunes Sofia Almeida	Catarina Carvalho Vitor Coutinho	Soledade Silva Fátima Oliveira
	PS.04	Aprovisionamento	Bruno Cácio Rosa Eusébio	Julieta Pousa Médico 2	Elsa Quintã Fátima Oliveira
	PS.05	Gestão financeira	Mariana Nobre Tatiana Marques	Sofia Madanelo Médico 1	Elsa Quinta Soledade Silva
	PS.06	Segurança	Cláudia Mesquita Sofia Almeida	Joana Dias Vitor Coutinho	Alice Silva Soledade Silva
	PS.07	Formação e Investigação	Camila Ventura Francisca Nunes	Carla Simões Catarina Carvalho	Fátima Oliveira Glória Esteves

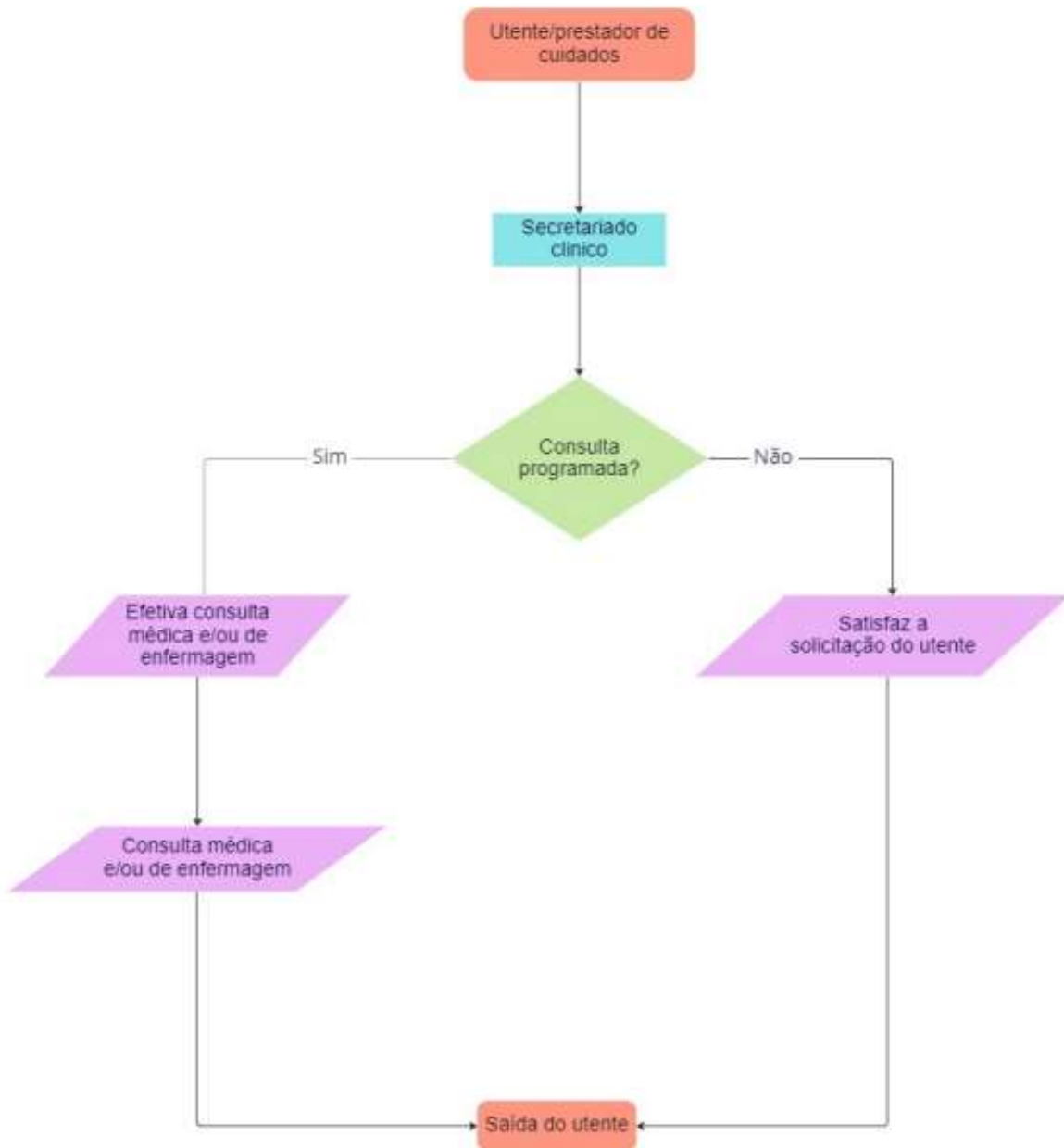
Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 47/52

Grupo profissional		Responsáveis pelos processos	Intersubstituição dos responsáveis pelos processos
Processos			
Grupos de trabalho	Saúde da mulher	Enf. Sofia Almeida Dr.ª Carla Simões SC Elsa Quintã	Enf. Tatiana Marques Dr.ª Joana Dias SC Helena Graça
	Saúde infantil e juvenil	Enf. Camila Ventura Dr. Médico 1 SC Alice Silva	Enf. Sofia Almeida Dr.ª Sofia Madanelo SC Elsa Quintã
	Saúde do adulto e do idoso	Enf. Rosa Eusébio Dr.ª Joana Dias SC Alice Silva	Enf. Cláudia Mesquita Dr.ª Catarina Carvalho SC Soledade Silva
	Vacinação	Enf. Cláudia Mesquita Enf. Francisca Nunes	Enf. Camila Ventura Enf. Sofia Almeida
	Diabetes	Enf. Tatiana Marques Dr.ª Julieta Pousa SC Glória Almeida	Enf. Rosa Eusébio Dr.ª Médico 1 SC Fátima Oliveira
	Hipertensão	Enf. Mariana Nobre Dr. Médico 2 SC Soledade Silva	Enf. Bruno Cácio Dr.ª Julieta Pousa SC Glória Almeida
	Visitas domiciliárias	Enf. Francisca Nunes Dr.ª Sofia Madanelo SC Glória Almeida	Enf. Mariana Nobre Dr. Médico 2 SC Alice Silva
	Controlo infeção	Enf. Bruno Cácio Dr.ª Catarina Carvalho SC Helena Graça	Enf. Camila Ventura Dr. Vítor Coutinho SC Elsa Quintã

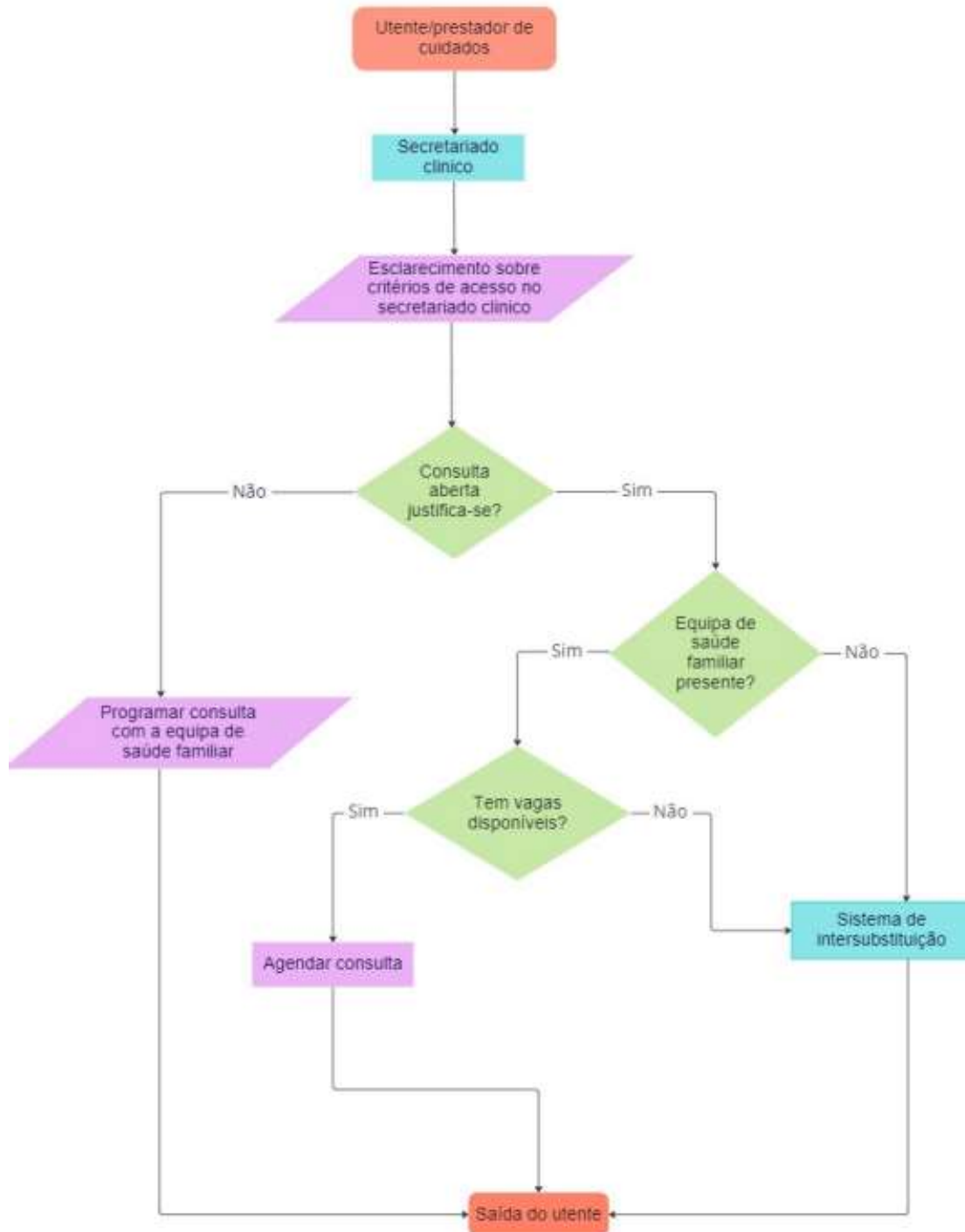
Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

Anexo 5 – Fluxograma do circuito do utente: Consulta programada



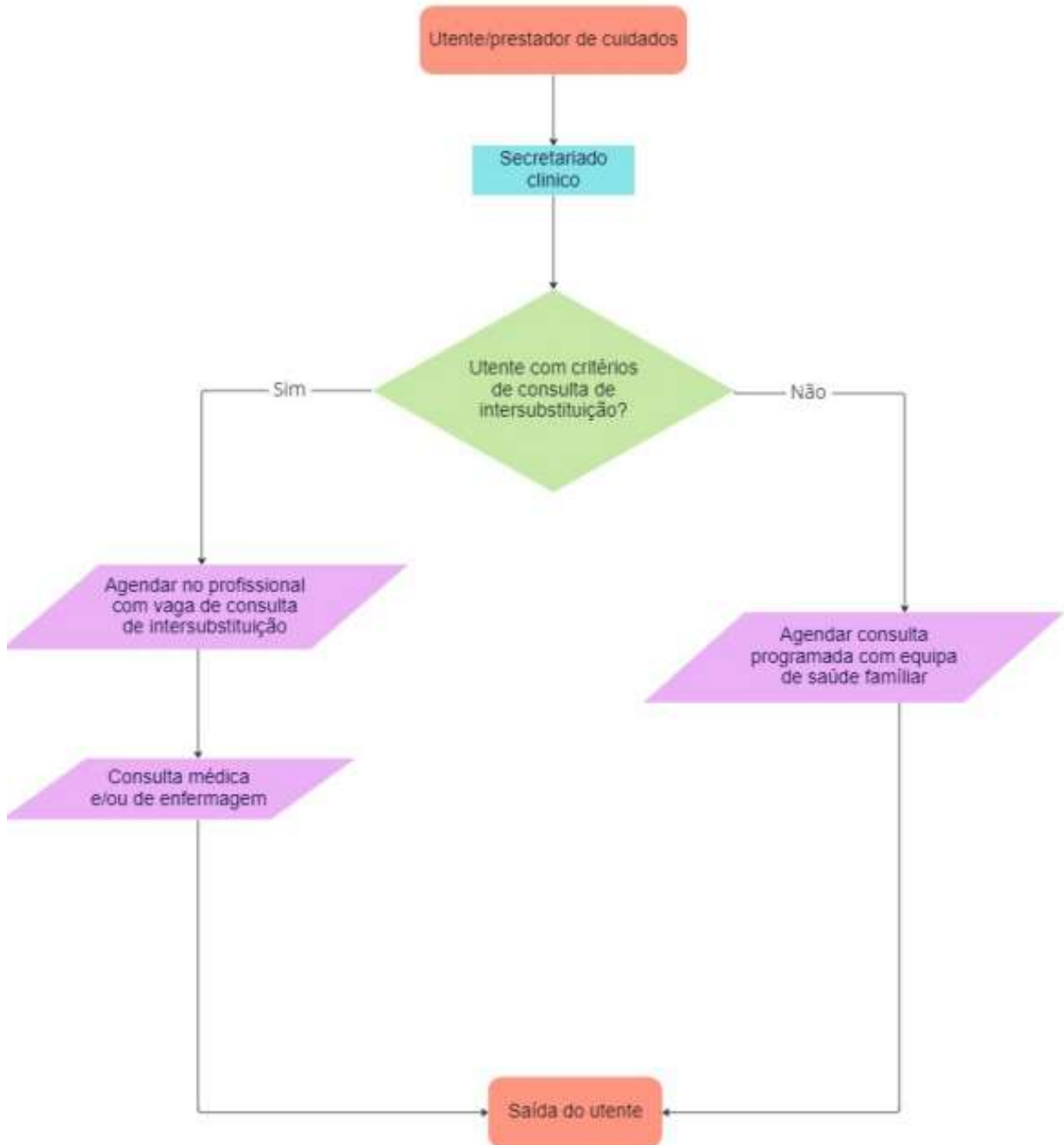
Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

Anexo 6 – Fluxograma do circuito do utente: Consulta aberta

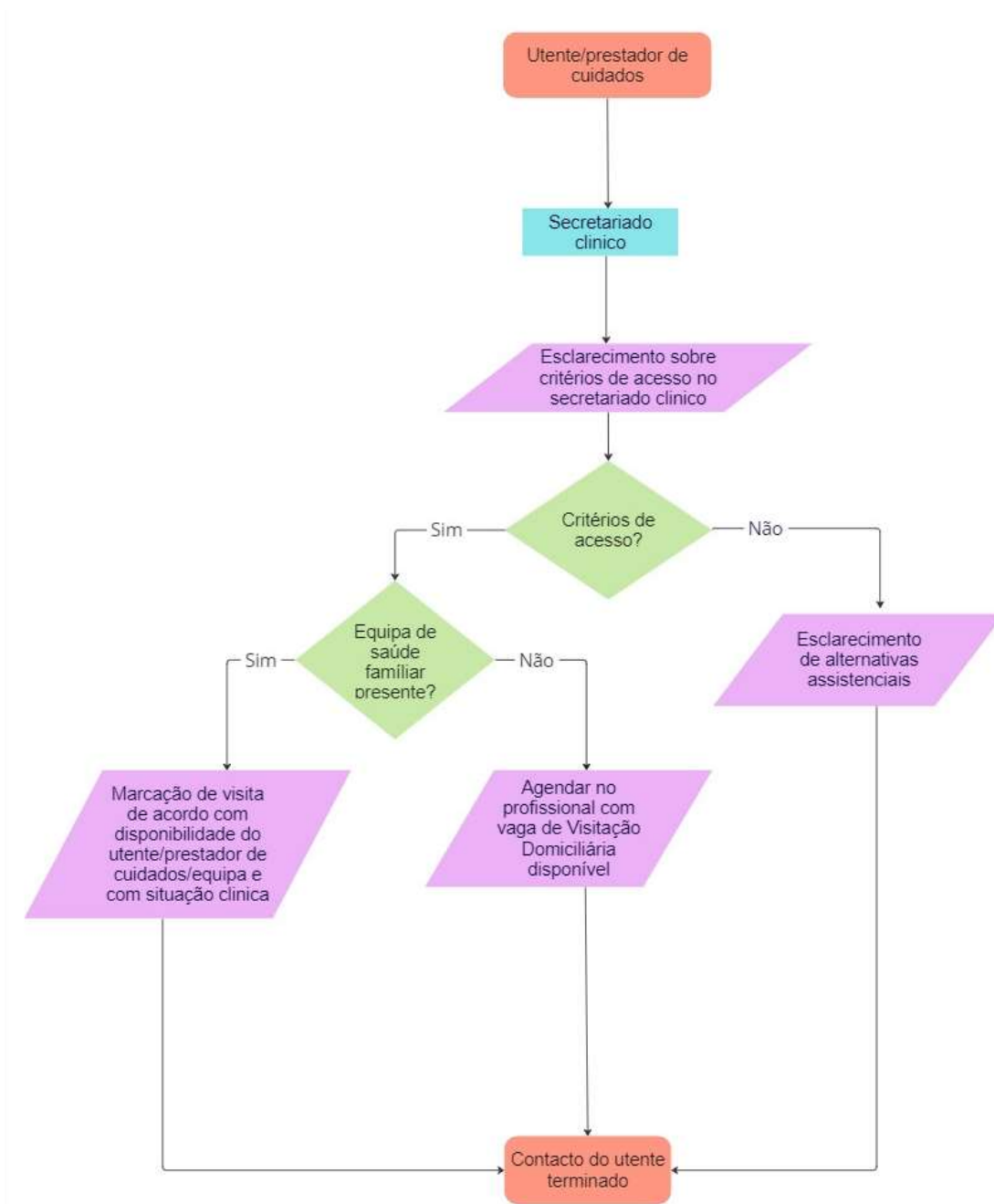


Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

Anexo 7 – Fluxograma do circuito do utente: Consulta intersubstituição



Anexo 8 – Fluxograma do circuito do utente: Consulta no domicílio



Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---

	Edição n.º: 08
Regulamento Interno	Pág.: 52/52

Anexo 9 – Carta da Qualidade



CARTA DA QUALIDADE

Uma Carta da Qualidade é um conjunto de compromissos que uma organização assume perante os seus clientes e perante si própria. Assim, com a sua elaboração, a USF Flor de Sal pretende contribuir para a melhoria do nível de saúde da comunidade, pelo que assume os seguintes compromissos:

1. Garantir o funcionamento de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 20h.
2. Prestar cuidados globais e continuados, nas instalações da unidade ou no domicílio do utente, quando a situação o justifique.
3. Promover a programação de consultas pessoalmente, por telefone, por carta ou email.
4. Garantir que o tempo de espera para a consulta médica ou de enfermagem, não ultrapasse a hora de agendamento em mais de 30 minutos.
5. Disponibilizar o atendimento no próprio dia a todos os utentes, seja pela efetivação de uma consulta ou através de outro tipo de orientação.
6. Oferecer horários diversificados para permitir conciliar entre a disponibilidade dos utentes e dos profissionais de saúde, através de atendimentos agendados no próprio dia ou resultantes de agendamento anterior.
7. Possuir um sistema de intersubstituição entre os profissionais destinado a garantir a continuidade de cuidados, no caso de ausência do seu médico/enfermeiro de família.
8. Facultar o Guia de Acolhimento do Utente, onde se encontra informação sobre a organização e funcionamento da unidade.
9. Disponibilizar informação relevante sobre o funcionamento e organização da USF e afixá-la na sala de espera.]
10. Respeitar a Carta dos Direitos e Deveres dos utentes, o princípio da audição dos utentes e garantir o princípio da livre escolha.
11. Promover continuamente a qualificação e atualização dos conhecimentos técnico-científicos de todos os profissionais que integram a Unidade.
12. Avaliar regularmente o grau de satisfação de utentes e profissionais e divulgar os resultados apurados.
13. Evitar, ao máximo, a concentração de utentes na sala de espera.
14. Manter as instalações da USF limpas e confortáveis.
15. Defender a proteção do ambiente, através da poupança de energia e reciclagem de materiais.

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 15/01/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 09/02/2023	Aprovado por: Conselho geral Data de aprovação: 09/03/2023
--	--	---

Elaborado por: Equipa da USF Flor de Sal Data de elaboração: 11/04/2023	Revisto por: Conselho Técnico Data de revisão: 11/04/2023	Aprovado por: Conselho Geral Data de aprovação: 20/04/2023
--	--	---