



Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo

Agrupamento de Centros de Saúde Lisboa Central



unidade
de saúde familiar
areeiro

Regulamento Interno

7ª Versão

Elaboração: 03 de dezembro de 2020

Atualização: 23 de março de 2023

Aprovado: 19 de dezembro de 2022

Endereço: Avenida Afonso Costa, nº 41, 1900-032 Lisboa

Telefone: +351 218 471 406

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

Coordenador: Dr. Francisco Sampaio

Índice

CAPÍTULO I	6
DISPOSIÇÕES GERAIS	6
Artigo 1º	
Definição	6
Lema	6
Artigo 2º - Área geográfica	6
Artigo 3º - Missão	7
Artigo 4º - Visão	7
Artigo 5º	
Valores.....	7
Princípios orientadores	8
CAPÍTULO II - ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAMENTO	10
Artigo 6º - Estrutura orgânica.....	10
Artigo 7º - Conselho geral.....	10
Artigo 8º - Coordenador da equipa.....	11
Artigo 9º - Conselho Técnico.....	12
Artigo 10º - Órgãos de Apoio	13
Artigo 11º - Instrumentos da USF	14
Artigo 12º - Organização interna, cooperação interdisciplinar e princípios gerais da organização	15
Artigo 13º - Os principais processos da USF Areeiro	15
Artigo 14º - Gestão participada e por objetivos	17
Artigo 15º - Tarefas e responsabilidades dos Profissionais	17
Artigo 16º - Intervenções e áreas de atuação do corpo clínico.....	18
Intervenções e áreas de atuação do corpo médico	18
Intervenções e áreas de atuação do corpo de enfermagem	19
Artigo 17º - Intervenções e áreas de atuação do secretariado clínico.....	20
Artigo 18º - Outros profissionais	20
Artigo 19º - Definição do Modelo de Equipa	21
CAPÍTULO III - COMPROMISSO ASSISTENCIAL	22
Artigo 20º - Horário de Funcionamento e Cobertura Assistencial	22
Artigo 21º - Carteira de Serviços.....	22
Artigo 22º - Sistema de Marcação de Consultas.....	22

Artigo 23º - Sistema de Renovação de Prescrições	25
Artigo 24º - Acolhimento e Orientação dos Cidadãos	26
Artigo 25º - Comunicação com os cidadãos	26
Artigo 26º - Continuidade e integração dos cuidados	27
Artigo 27º - Mudança de Equipa de Família	28
Artigo 28º - Sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa	28
Artigo 29º - Forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa	31
CAPÍTULO IV - FORMAÇÃO CONTÍNUA.....	33
Artigo 30º - Formação contínua.....	33
Artigo 31º - Formação profissional externa.....	34
Artigo 32º - Formação pré e pós-graduada	35
Artigo 33º - Investigação em cuidados de saúde primários	35
CAPÍTULO V - COMPROMISSO PARA A QUALIDADE.....	37
Artigo 34º - Monitorização da qualidade	37
CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	38
Artigo 35º - Inibições decorrentes do cumprimento do compromisso assistencial	38
Artigo 36º - Dúvidas e omissões	38
Artigo 37º - Produção de efeitos e atualização	38
ANEXOS.....	40
Anexo I - Quadro dos Profissionais da USF Areeiro	40
Anexo II - Fluxograma do Circuito do Utente	42
Anexo III - Carta da Qualidade	43

INTRODUÇÃO

O Regulamento Interno da Unidade de Saúde Familiar Areeiro (USF Areeiro) foi elaborado pela equipa multidisciplinar da mesma unidade e foi discutido e aprovado por unanimidade em reunião de Conselho Geral no dia 7 de janeiro de 2021. O sucedido foi registado na Ata da Reunião que foi, posteriormente, aprovada pela mesma equipa.

Posteriormente, foram realizadas alterações, tendo sido a presente versão aprovada por unanimidade em Conselho Geral no dia 23 de março de 2023. O sucedido foi registado na Ata da Reunião que foi, posteriormente, aprovada pela mesma equipa.

GLOSSÁRIO DE ABREVIATURAS

ACES – Agrupamento de Centros de Saúde

ARS – Administração Regional de Saúde

CFPTI – Contrato na Função Pública Por Termo Indeterminado

CG – Conselho Geral

CT – Conselho Técnico

DGS – Direção Geral da Saúde

DL – Decreto-Lei

IVG – Interrupção Voluntária da Gravidez

NA – Não Aplicável

PA – Plano de Ação

PAFC – Plano Anual de Formação Contínua

PNV – Plano Nacional de Vacinação

RAC – Registo Administrativo de Contacto

REPE – Regulamento do Exercício Profissional dos Enfermeiros

SC – Secretário(a) Clínico(a)

TMRG – Tempos máximos de resposta garantidos

USF – Unidade de Saúde Familiar

VD – Visita Domiciliária

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Definição

A USF Areeiro é uma unidade elementar de prestação de cuidados de saúde, individuais e familiares, que assenta em equipas multiprofissionais, constituídas por médicos, enfermeiros e secretários clínicos. A atividade da USF desenvolve-se com autonomia organizativa, funcional e técnica, integrada numa lógica de rede com as outras unidades funcionais do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) de Lisboa Central, do qual é parte integrante¹.

A sua localização é na Avenida Afonso Costa, nº 41, 1900-032 Lisboa, telefone nº 21 847 1406, correio eletrónico: usf.areeiro@arslv.t.min-saude.pt.

A USF Areeiro adotou um logótipo inspirado na rotunda do Areeiro, um ponto privilegiado de acesso ao centro da cidade de Lisboa, próximo às instalações da unidade. O logótipo representa a união entre a equipa da USF Areeiro e os seus utentes, com uma atitude dinâmica orientada para uma saúde de proximidade.

Lema

O lema da USF Areeiro é a prestação de cuidados de saúde personalizados e transversais, orientados por uma cultura de profissionalismo e qualidade técnico-científica. Trata-se de uma equipa motivada a trabalhar com qualidade, ao serviço do utente, contribuindo para a melhoria dos Cuidados de Saúde Primários do Serviço Nacional de Saúde, promovendo o conceito de “saúde de proximidade”.

Artigo 2º

Área geográfica

A USF Areeiro disponibiliza toda a sua carteira de serviços, preferencialmente, aos inscritos residentes na área de influência das freguesias de Arroios e Areeiro, pertencentes ao concelho de Lisboa.

¹ DL 298/2007, art. 3º

A atividade domiciliária relativa aos cidadãos inscritos na USF Areeiro, não residentes nas freguesias indicadas, será delegada na unidade de saúde mais próxima da sua residência, mediante acordo de cooperação, conforme estabelecido na lei (DL 28/2008, art. 5º). Quando não puder ser realizada pela unidade funcional mais próxima da sua residência, será garantida pela USF Areeiro, desde que os utentes residam na área de abrangência do ACES Lisboa Central.

Artigo 3º

Missão

A USF Areeiro tem como principal missão assegurar a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita na área geográfica definida no artigo 1º e 2º, intervindo no âmbito comunitário e de base populacional, com especial relevância para a saúde preventiva, valorizando o contexto biopsicossocial do utente e a família. É garantida a acessibilidade e globalidade de cuidados, mantendo os princípios de equidade e solidariedade, com vista à capacitação dos utentes na gestão da sua saúde.

Artigo 4º

Visão

A principal visão da USF Areeiro é garantir a satisfação e bem-estar dos utentes, prestando cuidados médicos e de enfermagem, privilegiando as normas éticas e deontológicas profissionais, facilitando a prestação de cuidados de saúde com rigor técnico-científico, eficiente e humanizado.

De igual forma, também pretende assegurar a capacitação e realização profissional dos elementos da equipa e o progresso dos Cuidados de Saúde Primários portugueses.

Artigo 5º

Valores

Os princípios e valores da USF Areeiro assentam no respeito pela dignidade humana e pelas suas convicções culturais e religiosas. A sua atividade é orientada pelos seguintes valores:

1. **Conciliação**, que assegura a prestação de cuidados de saúde centrados na pessoa, sem descuidar os princípios bioéticos de beneficência, não-maleficência, justiça, e equidade e garantindo os objetivos de eficiência e qualidade;
2. **Cooperação**, que se exige de todos os elementos da equipa para a concretização dos objetivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade dos cuidados de saúde;
3. **Solidariedade**, que assume cada elemento da equipa ao garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos de cada grupo profissional;
4. **Autonomia**, que assenta na auto-organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de ação e o funcionamento efetivo da unidade adequado à realidade dos seus utentes e profissionais;
5. **Articulação**, que estabelece a necessária ligação entre a atividade desenvolvida pela USF e as outras unidades funcionais do ACES, assegurando uma integração e cooperação eficaz;
6. **Avaliação**, que, sendo objetiva e permanente, visa a adoção de medidas corretivas dos desvios suscetíveis de pôr em causa os objetivos do plano de ação e uma melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
7. **Gestão participativa**, a adotar por todos os profissionais da equipa como forma de melhorar o seu desempenho e aumentar a sua satisfação profissional, com salvaguarda dos conteúdos funcionais de cada grupo profissional e das competências específicas atribuídas ao conselho técnico²;
8. **Inovação**, como forma de encontrar novas formas de atuar, privilegiando o trabalho em equipa e a partilha de conhecimentos;
9. **Respeito e Humildade**, respeitando os outros e as suas ideias, contando com o seu contributo. A equipa assume as limitações da sua experiência e valoriza outras perspetivas.

Princípios orientadores

A atividade da USF Areeiro está assente em três componentes orientadoras:

- **Componente assistencial**, dirigida ao utente, nos seus diferentes problemas de saúde, numa intervenção multidisciplinar, com uma abordagem biopsicossocial do utente. Rege-se através de modelos de qualidade e melhoria contínua da atividade;

² DL 298/2007, art. 4º

- **Componente formativa**, através da colaboração na formação de médicos e enfermeiros, na vertente pré e pós-graduada. O ensino é tutelado e de proximidade, promovendo a autoaprendizagem, gestão de recursos e integração na equipa. É valorizada a importância do trabalho desenvolvido em equipa multiprofissional em Cuidados de Saúde Primários;
- **Componente de investigação**, permitindo uma atualização científica permanente, pautada por um espírito crítico e curiosidade científica, com o objetivo de melhoria dos cuidados prestados ao utente.

CAPÍTULO II

ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAMENTO

Artigo 6º

Estrutura orgânica

A estrutura orgânica da USF Areeiro é composta pelo Conselho Geral, pelo Coordenador da unidade e pelo Conselho Técnico.

A constituição da equipa multiprofissional da USF Areeiro, bem como os titulares dos órgãos referidos a continuação, constam do Anexo I, relativo à organização interna da USF, o qual faz parte integrante do presente regulamento.

Artigo 7º

Conselho geral

O conselho geral (CG) é constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional.

São competências do CG:

- a) Aprovar o regulamento interno, a carta de 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 nomeação do novo coordenador;
- e) Aprovar a substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional;
- f) Aprovar os horários de todos os elementos da equipa multiprofissional;
- g) Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afetos e disponibilizados à USF.

O CG pronuncia-se ainda quando estiver em causa outra questão relevante para o normal funcionamento da USF.

O CG reúne trimestralmente e, em reunião extraordinária, a pedido de pelo menos metade dos elementos da USF, ou mediante convocatória do coordenador.

As decisões respeitantes ao conjunto de todos os grupos profissionais são tomadas por consenso ou, caso tal não seja possível, recorre-se ao voto, contando cada profissional com um voto, presencial ou por envio de intenção de voto antecipadamente.

As deliberações que envolvam um juízo de valor sobre comportamentos ou qualidades de qualquer pessoa são tomadas por escrutínio secreto. Todas as deliberações do CG necessitam de ser aprovadas com uma maioria de dois terços dos votos. Caso haja uma maioria não qualificada deverá proceder-se a uma segunda e última votação. O Quórum efetivo, para que o CG tenha poderes deliberativos, obriga a que estejam presentes dois terços dos elementos de cada grupo profissional. Todas as deliberações devem ser escritas em ata, datadas, e se for caso disso, ter definido o período temporal em que vigoram, e/ou os profissionais envolvidos. Todas as deliberações devem ser guardadas em suporte informático acessível (pasta partilhada) a todos os profissionais.

Sempre que for necessário substituir algum elemento da equipa devido a ausência superior a duas semanas pode o CG reunir-se e pronunciar-se sobre a estratégia a adotar.

As convocatórias das reuniões do CG devem mencionar a respetiva ordem dos trabalhos e devem ser enviadas por correio eletrónico com uma antecedência mínima de quarenta e oito horas.

Artigo 8º

Coordenador da equipa

O coordenador da equipa é nomeado em CG para o exercício de funções por um período previsível de três anos, preferencialmente não superior a dois mandatos consecutivos. A função de coordenador vigora por um período de três anos, salvo por demissão do próprio ou pedido de nomeação de novo coordenador por parte da maioria de dois terços da equipa. Não é permitida a acumulação das funções de coordenador da equipa e de Diretor Executivo do ACES.

O coordenador é substituído, nas suas ausências inferiores a três semanas, pelo elemento médico do Conselho Técnico, ou na sua impossibilidade, por outro elemento a designar previamente pelo coordenador e a divulgar junto da equipa, ACES/ARS e da população.

Em caso de ausência superior a três semanas, o coordenador substituto pode ser votado em conselho geral e, da mesma forma, divulgado junto do ACES/ARS e da população.

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) Verificar e validar a assiduidade dos elementos da USF através da plataforma Sisqual ou equivalente, ou delegar a mesma função em elemento pré-estabelecido.
- g) Validar documentos expostos na USF de acordo com periodicidade necessária;
- h) Autorizar comissões gratuitas de serviço no país;
- i) Confirmar e validar os documentos que sejam exigidos por força de lei ou regulamento.

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

O coordenador da equipa pode delegar, com faculdade de subdelegação, as suas competências noutro ou noutros elementos da equipa.

Artigo 9º

Conselho Técnico

O Conselho Técnico (CT) é, de acordo com o decreto de lei nº 73/2017 de 21/6, constituído por médico, enfermeiro e secretário clínico.

Os elementos do CT são eleitos pelos elementos do respetivo grupo profissional, por maioria de dois terços e por um período de três anos, preferencialmente não superior a dois mandatos consecutivos.

Cada um dos elementos do CT pode delegar competências noutro elemento do respetivo grupo profissional da USF.

Compete ao CT 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.

Compete também ao CT:

- a) Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;
- b) Elaborar e manter atualizado o Manual de Procedimentos;
- c) Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação.

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

O CT dispõe de até quatro horas mensais para reunião, gestão e organização das atividades que lhe competem, as quais são geridas pelos seus elementos de acordo com o seu horário de trabalho.

Artigo 10º

Órgãos de Apoio

1. Interlocutor de Enfermagem

O interlocutor de enfermagem é um enfermeiro com papel de representante do grupo profissional da USF Areeiro que comunica com o Enfermeiro-Gestor ou Enfermeiro com Competência Acrescida Avançada em Gestão, nomeado pela Direção de Enfermagem do ACES Lisboa Central.

A função de Interlocutor de Enfermagem vigora por três anos, salvo por demissão do próprio ou pedido de nomeação de novo por parte da maioria de dois terços dos elementos da equipa de enfermagem.

As competências do Interlocutor de Enfermagem são:

- a) Coordenar a atividade de enfermagem, garantindo a aplicação das orientações do Plano de Ação, Regulamento Interno e Carta de Compromisso;
- b) Colaborar durante a elaboração dos planos de férias dos elementos da equipa de enfermagem de acordo com a lei, e submetê-las à aprovação do Coordenador / Enfermeiro-Gestor;
- c) Organizar a intersubstituição de elementos da equipa de enfermagem, nomeadamente em situações de doença súbita, férias e formação;
- d) Participar na delegação das tarefas da responsabilidade da equipa de enfermagem.

Na ausência do Interlocutor de Enfermagem por período inferior a duas semanas, o mesmo é substituído pelo enfermeiro elemento do CT. Em caso de ausência superior a duas semanas, o Interlocutor substituto pode ser votado pela equipa de enfermagem por período a designar.

O Interlocutor de Enfermagem dispõe de até duas horas semanais para gestão e organização das atividades que lhe competem de acordo com o seu horário de trabalho.

O Interlocutor de Enfermagem é eleito pelos elementos do respetivo grupo profissional para o exercício de funções, por maioria de dois terços, por um período de três anos, preferencialmente não superior a dois mandatos consecutivos.

2. Interlocutor Administrativo

A função do Interlocutor Administrativo vigora por três anos, salvo por demissão do próprio ou pedido de nomeação de novo por parte da maioria de dois terços dos elementos da equipa administrativa.

As competências do Interlocutor Administrativo são:

- a) Coordenar a atividade administrativa, garantindo a aplicação das orientações do Plano de Ação, Regulamento Interno e Carta de compromisso;
- b) Supervisionar a elaboração dos planos de férias dos elementos do grupo administrativo, e submetê-las à aprovação do Coordenador;
- c) Coordenar a intersubstituição de elementos do grupo administrativo, nomeadamente nas situações de doença súbita, férias e formação;
- d) Delegar as tarefas da responsabilidade da equipa de secretários clínicos pela equipa.

Na ausência do Interlocutor Administrativo, este é substituído pelo elemento administrativo do CT, conforme decidido em Conselho Geral de 01 de outubro 2020.

O Interlocutor de Administrativo dispõe de até 2 horas semanais para gestão e organização das atividades que lhe competem de acordo com o seu horário de trabalho.

O Interlocutor Administrativo é eleito pelos elementos do respetivo grupo profissional para o exercício de funções, por maioria de dois terços, por um período de três anos, preferencialmente não superior a dois mandatos consecutivos.

Artigo 11º

Instrumentos da USF

São instrumentos da USF Areeiro o presente Regulamento Interno e seus anexos, incluindo a Carta de Qualidade, o Manual de Articulação com o ACES, o Manual de Procedimentos, o plano de atividades, a carta de compromisso e o livro de ocorrências.

Este último destina-se ao registo dos problemas identificados no desenvolvimento das atividades, na relação com os cidadãos e entre os profissionais, e o seu conteúdo deve fazer parte da agenda de trabalhos do conselho geral e das reuniões multiprofissionais.

Artigo 12º

Organização interna, cooperação interdisciplinar e princípios gerais da organização

Os princípios de organização da USF Areeiro estão centrados no cidadão, na promoção de saúde e na prevenção primária, secundária, terciária e quaternária.

A cada cidadão inscrito é atribuído um médico de família e um enfermeiro de família, consoante os recursos profissionais da unidade e respeitando as equipas definidas. Baseando-se no conceito do médico de família, todo o agregado familiar será atribuído ao mesmo médico (pode haver exceções mediante pedido por escrito).

Os contactos dos cidadãos com a USF Areeiro são preferencialmente estabelecidos através do secretariado clínico.

A informação circula entre os profissionais por via eletrónica (correio eletrónico interno, sistema de chat interno e pastas partilhadas da rede interna). Os contactos interprofissionais devem ser realizados por via eletrónica (preferencialmente chat interno - *Spark*) de forma a evitar a interrupção dos cuidados prestados.

Todos os cuidados a prestar devem ser agendados e registados no processo clínico.

O horário de funcionamento da USF Areeiro, os horários dos médicos, enfermeiros e secretários clínicos, bem como as formas de contacto devem ser publicitados em local visível e de fácil consulta. Todas as ausências dos profissionais programadas e não programadas devem ser notificadas à equipa para reorganização dos recursos de forma a minimizar o impacto no funcionamento da unidade.

Cada profissional assume a responsabilidade de conhecer as regras de funcionamento da USF Areeiro, de forma a estar habilitado para informar convenientemente os cidadãos.

Cada profissional tem o dever de registar como ocorrência os problemas organizativos e funcionais que identifique ou sejam identificados pelos cidadãos e deles tenha conhecimento de forma direta ou indireta.

Os interesses particulares dos profissionais não devem sobrepor-se aos princípios gerais da USF.

Artigo 13º

Os principais processos da USF Areeiro

Os principais processos da USF estão divididos na área da Organização e Gestão, da Prestação de Cuidados, da Articulação com as Instituições de Saúde, da Articulação com a Comunidade e da Formação e Desenvolvimento da Qualidade:

1. Processo de Organização e Gestão:
 - a) Gestão dos dados de identificação dos utentes;
 - b) Gestão dos dados dos profissionais;
 - c) Gestão da comunicação e documentação;
 - d) Gestão de Material;
 - e) Gestão da Agenda de Consultas.
2. Processos de Prestação de Cuidados:
 - a) Cuidados aos Utentes Saudáveis;
 - b) Cuidados aos Utentes com Doenças Crónicas;
 - c) Cuidados aos Utentes com Dependência;
 - d) Situações não programadas.
3. Processos de Articulação:
 - a) Articulação com o ACES, Unidades Funcionais e Hospitais de referência;
 - b) Articulação e Intervenção na Comunidade.
4. Processos de Formação e Desenvolvimento da Qualidade:
 - a) Formação contínua em contexto de trabalho;
 - b) Avaliação de desempenho;
 - c) Avaliação de satisfação.

Compete aos responsáveis pelos diversos processos:

- a) definir o modo de desenvolvimento de cada processo e submetê-lo ao Conselho Geral para aprovação;
- b) explicitar para cada processo quais as responsabilidades e competências de cada grupo profissional;
- c) avaliar, pelo menos anualmente, o desempenho ao nível de cada processo e propor ao Conselho Geral as alterações necessárias para a correção de eventuais inconformidades.

Os responsáveis pelos processos podem ser substituídos por decisão maioritária do conselho geral, a seu pedido ou por incumprimento reiterado das suas obrigações. Os responsáveis encontram-se descritos no Mapa de Competências.

Os processos de formação e desenvolvimento da qualidade são da responsabilidade do Conselho Técnico.

Artigo 14º

Gestão participada e por objetivos

Os objetivos da USF Areeiro estão identificados, temporizados e quantificados no Plano de Ação (PA).

O PA é um documento elaborado a cada três anos com revisão anual das metas contratualizadas.

Compete aos responsáveis pelos processos da USF Areeiro, com o apoio do Conselho Técnico e do Coordenador elaborar e atualizar o PA.

O PA é aprovado em Conselho Geral.

A USF Areeiro efetua a avaliação dos indicadores contratualizados com uma periodicidade trimestral.

Os resultados trimestrais são sujeitos a discussão e análise em reuniões de Conselho Geral, com o intuito de avaliar a eficácia e qualidade dos serviços prestados, assim como rever as estratégias da unidade.

Artigo 15º

Tarefas e responsabilidades dos Profissionais

As tarefas dos profissionais são as decorrentes das diversas categorias e carreiras, conforme definido em lei.

Todos os médicos garantem: consulta aberta diária, consulta de intersubstituição, consulta programada em todos os programas da carteira básica de serviços, atendimento telefónico, correio eletrónico, contacto não presencial, renovação de prescrição de medicação crónica e visitaçã domiciliária.

Todos os enfermeiros garantem: consulta aberta diária, consulta de intersubstituição, consulta programada aos grupos de risco e grupos vulneráveis, atendimento telefónico, contacto não presencial, visitaçã domiciliária, vacinação e atividades de âmbito curativo.

Todos os secretários clínicos garantem: atendimento ao balcão de atendimento, atendimento telefónico, gestão do correio eletrónico e correio externo.

Todos os profissionais têm a responsabilidade de:

- a) Assegurar em todas as situações uma relação de respeito, cortesia e amabilidade com os utentes e com os outros profissionais;
- b) Assegurar 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 e no contexto;

- c) Promover uma cultura de atualização de forma a garantir a manutenção do saber e do saber fazer adequado a cada situação em determinado momento;
- d) Garantir a privacidade e sigilo profissional em todos os contactos com o utente.

Artigo 16º

Intervenções e áreas de atuação do corpo clínico

- 1. Vigilância, promoção da Saúde e Prevenção da doença nas diversas fases da vida:
 - a) Planeamento Familiar;
 - b) Saúde Materna;
 - c) Saúde Infantil e Juvenil;
 - d) Saúde do adulto e idoso;
 - e) Cuidados em situação de doença aguda;
- 2. Garantir a prescrição/execução dos exames associados a cada protocolo definido para os diferentes rastreios oncológicos.
- 3. Acompanhamento clínico das situações de doença crónica e patologia múltipla.
- 4. Cuidados no Domicílio.
- 5. Articulação em rede com serviços e centros de excelência no melhor encaminhamento ajustado à situação de doença numa lógica de gestor de cuidados de saúde.

Intervenções e áreas de atuação do corpo médico

As intervenções e áreas de atuação do corpo médico são:

- 1. Consultas médicas;
- 2. Pedidos de exames complementares de diagnóstico;
- 3. Prescrição ou renovação de receituário;
- 4. Gestão da marcação das consultas aos utentes, no sentido de proporcionar uma maior e melhor acessibilidade e parceria efetiva com o secretariado clínico.

Por sua vez, não serão atribuições dos médicos da USF Areeiro:

- 1. Emissão de atestados para:
 - a) Carta de condução (todos os grupos);

- b) Carta de caçador e licença de uso e porte de arma;
 - c) Carta de marear, prática de desportos náuticos, mergulho ou pesca submarina;
 - d) Prática de desportos federados e de alta competição;
 - e) Prática de atividade física não federada (Decreto-Lei 5/2007);
 - f) Justificação de faltas à escola por um período inferior ou igual a 3 dias úteis (Lei 51/2012);
 - g) Justificação para tribunal (sem doença comprovada);
 - h) Exercício de funções profissionais públicas ou privadas (Decreto-Lei 242/2009);
 - i) Seguros de saúde ou de vida e/ou empréstimo bancário;
2. Preenchimento de formulários e emissão de credenciais para exames complementares de diagnóstico pedidos por companhias de seguros ou entidades bancárias.
3. Transcrição de exames complementares de diagnóstico pedidos no âmbito da medicina do trabalho, por médicos no exercício de medicina privada, por médicos hospitalares, salvaguardando-se as situações de exceção que o respetivo médico de família considere pertinente, após avaliação de cada caso, de acordo com o Despacho 10430/2011.

Intervenções e áreas de atuação do corpo de enfermagem

As intervenções e áreas de atuação do corpo enfermagem são:

1. Consulta de Cuidados Gerais de Enfermagem:
 - a) Consulta de iniciativa do enfermeiro, com marcação prévia no sistema informático, com o objetivo de acompanhar situações específicas, proceder a rastreio de fatores de risco, educar para hábitos de vida saudável ou outra situação cujo cuidado de enfermagem seja necessário e adequado. Devem ser agendados no sistema informático e em folha de marcação para o utente, de 20 em 20 minutos para os pensos e de 15 em 15 minutos para administração de terapêutica.
 - b) Tratamentos e injetáveis realizam-se nas salas de tratamentos em horário a acordar com o utente de acordo com as suas necessidades. Devem ser agendados no sistema informático e em folha de marcação para o utente.
2. Vacinação:
 - a) Está disponível ao utente durante todo o horário de funcionamento da USF sendo obrigatoriamente registada no Boletim Individual de Saúde físico e em sistema informático. Tempo estimado: 20 minutos.
 - b) Realizam-se na sala de vacinação em horário a acordar com o utente de acordo com as suas necessidades.

- c) Os grupos vulneráveis e de risco são vacinados durante o período da própria consulta.

Artigo 17º

Intervenções e áreas de atuação do secretariado clínico

1. Atendimento e encaminhamento do cidadão:
 - a) Programação, marcação e efetivação de consultas programadas e não programadas, da iniciativa do utente;
 - b) Monitorização do tempo de espera e desistências.
 - c) Gestão da comunicação:
 - d) Difusão atualizada do funcionamento dos serviços, nomeadamente através do Guia do Utente;
 - e) Informação a pedido.
2. Gestão de procedimentos administrativos:
 - a) Participação na gestão dos processos clínicos;
 - b) Participação nos procedimentos referentes à prescrição crónica;
 - c) Registo e acompanhamento relativos à referenciação;
 - d) Gestão e atualização dos dados administrativos do cidadão;
 - e) Gestão das áreas de apoio administrativo;
 - f) Participação na gestão do sistema de informação;
 - g) Participação na receção e na resposta de reclamações e sugestões dos cidadãos.

Artigo 18º

Outros profissionais

Na USF Areeiro exercem atividade outros profissionais, nomeadamente elementos de segurança, serviço de limpeza e profissionais de saúde em fase de pré e pós-graduação.

As tarefas dos grupos estão estabelecidas no manual de articulação e nos respetivos contratos de prestação de serviços.

O desempenho dos profissionais em fase de pré ou pós-graduação obedece aos respetivos planos pessoais de formação.

Artigo 19º

Definição do Modelo de Equipa

Estão constituídas oito equipas de família (A, B, C, D, E, F, G e H). Estas equipas são compostas por médico de família (e internos afetos), enfermeiro (e alunos de enfermagem) e secretário clínico responsáveis por um ficheiro clínico, respeitando as diferentes competências e aptidões em áreas específicas de cada profissão.

Idealmente a USF funcionará com equipas complementares que permitirá o esquema de intersubstituição descrito no Artigo 27º, Capítulo III.

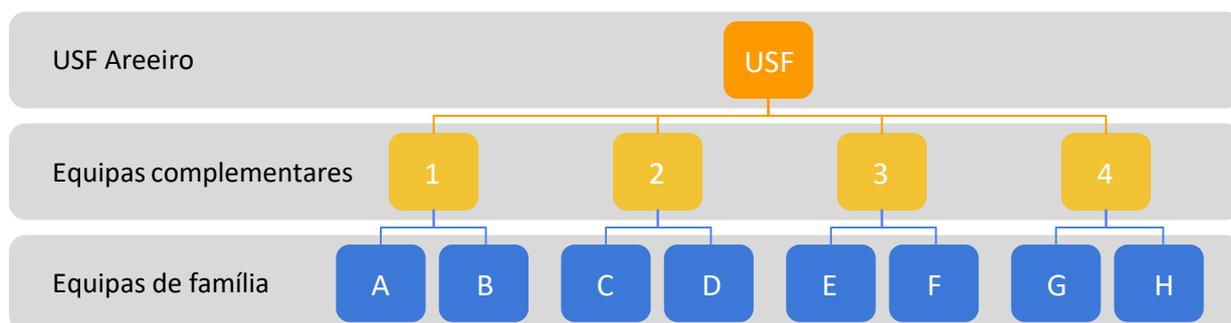


Figura 1. Esquema de organização das equipas nucleares da USF Areeiro:

Equipa A, B, C, D, E, F, G, H compostas por elemento médico, de enfermagem e secretário clínico. Nota: discriminação das equipas encontra-se no mapa de competências.

CAPÍTULO III

COMPROMISSO ASSISTENCIAL

Artigo 20º

Horário de Funcionamento e Cobertura Assistencial

O período de funcionamento da USF Areeiro é das 8:00 às 20:00 horas, todos os dias úteis (DL 298/2007, artigo 10º, nº4).

O horário de funcionamento da USF Areeiro está publicado, designadamente, através de afixação no exterior e interior das instalações (DL 28/2008, artigo 6º).

O horário de atendimento aos utentes coincide com o horário de funcionamento da USF.

Sempre que, antes do horário de encerramento, seja previsível ultrapassar o horário de funcionamento da USF, os utentes poderão ser encaminhados para os locais de assistência alternativa devidamente divulgados. Fora do horário de atendimento da USF Areeiro, os utentes em situação aguda podem recorrer ao: Serviço de Urgência do Hospital Dona Estefânia, Maternidade Alfredo da Costa e Hospital São José, com atendimento permanente, e ao Atendimento complementar na UCSP Lapa aos Sábados das 09:00 - 18:00 horas e aos Domingos e feriados das 09:00 - 14:00 horas.

Em situações extraordinárias ou a definir pelo ACES/ARS, o horário de funcionamento poderá sofrer alterações.

Artigo 21º

Carteira de Serviços

A carteira de serviços da USF Areeiro é a que consta do anexo I da Portaria nº 1368/2007, de 18 de Outubro.

A USF Areeiro pode solicitar às entidades competentes a negociação de uma carteira adicional, de acordo com os pressupostos do anexo II da referida portaria ou de futura legislação que a venha a substituir, desde que proposta pelo conselho técnico e aprovada por maioria em conselho geral.

Artigo 22º

Sistema de Marcação de Consultas

O acesso dos utentes inscritos na USF Areeiro à carteira de serviços faz-se através dos seguintes tipos de consultas:

1. Consulta Programada de Adultos: é uma consulta de iniciativa do utente, do médico ou enfermeiro, para vigilância de saúde ou de doença crónica, prevenção de doença e promoção de saúde, marcada com antecedência por qualquer um dos meios de comunicação. Duração prevista: 20-30 minutos.
2. Consulta de Doença Aguda: é uma consulta de iniciativa do utente, do médico ou enfermeiro, para um atendimento rápido e no próprio dia, devido ao aparecimento recente de um problema de saúde ou agudização de outros já existentes. A solicitação desta consulta é efetuada pelo utente ou representante legal presencialmente no secretariado clínico ou por telefone. Existe possibilidade de atendimento por médico e enfermeiro em todo o horário de funcionamento da USF, sendo o agendamento feito consoante a grelha e disponibilidade das vagas. Duração prevista: 15-20 minutos.
3. Visitação Domiciliária: é uma consulta médica ou de enfermagem, efetuada no domicílio aos utentes em situação de dependência temporária ou permanente que impossibilite a sua deslocação à USF bem como noutras situações em que esta necessidade seja identificada pelos profissionais. A atividade domiciliária relativa aos cidadãos inscritos na USF Areeiro, não residentes nas freguesias indicadas, será delegada na unidade de saúde mais próxima da sua residência, mediante acordo de cooperação, conforme estabelecido na lei (DL 28/2008, art. 5º). Quando não puder ser realizada pela unidade funcional mais próxima da sua residência, será garantida pela USF Areeiro, desde que os utentes residam na área de abrangência do ACES Lisboa Central. Os critérios de inclusão e prioridade para visitação domiciliária são, por esta ordem, os seguintes:
 - a) situações que comprometam o estado de saúde do utente;
 - b) situações de vigilância de saúde de utentes incapacitados de se deslocarem presencialmente à unidade. Duração prevista: 30-60 minutos.
4. Consultas de Saúde Infantil e Juvenil: A consulta de Saúde Infantil (médica e enfermagem) tem como objetivo promover e avaliar o crescimento e desenvolvimento da população infantil e juvenil de acordo com as normas da DGS (Plano Nacional de Saúde Infantil e Juvenil) e, assim, contribuir para a redução da morbilidade e mortalidade infantil. Esta consulta destina-se a todas as crianças e jovens até aos 18 anos inscritos na USF Areeiro. A consulta é calendarizada de acordo com as normas da DGS e pode ser marcada por iniciativa do utente ou do profissional de saúde. Cada médico tem um horário semanal, previamente estabelecido

e divulgado aos seus utentes. Para mais informações deve consultar o Manual de Procedimentos da USF Areeiro. Duração prevista: 30-45 minutos.

5. Planeamento Familiar: Tem como objetivos principais, promover a vivência da sexualidade de forma saudável e segura, regular a fecundidade segundo o desejo do casal/individuo, rastrear o cancro do colo do útero e cancro da mama. A consulta destina-se a todas as utentes do sexo feminino inscritas na USF (mulheres em idade fértil entre [15-54] anos ou para realização de rastreio do cancro do colo do útero e doenças sexualmente transmissíveis) e utentes do sexo masculino de todas as idades. A marcação pode ser efetuada por iniciativa do profissional de saúde ou da utente conforme a disponibilidade da agenda do médico de família ou enfermagem. As consultas são efetuadas preferencialmente por médico e enfermeiro. Cada médico tem um horário semanal, previamente estabelecido e divulgado aos seus utentes. Para mais informações deve ser consultado o Manual de Procedimentos da USF Areeiro. Duração prevista: 20-30 minutos.
6. Saúde Materna: Esta consulta tem por objetivo, o acompanhamento da gravidez e puerpério, segundo as normas da DGS, contribuindo para a diminuição da morbilidade e mortalidade materna e infantil. Esta consulta destina-se a grávidas e puérperas, inscritas e seguidas na USF Areeiro. A iniciativa de marcação da primeira consulta é da utente ou do profissional de saúde. Cada médico tem um horário semanal, previamente estabelecido e divulgado aos seus utentes e a consulta médica é precedida de consulta de enfermagem. Para mais informações deve ser consultado o Manual de Procedimentos da USF Areeiro. Duração prevista: 20-30 minutos.
7. Consulta de Diabetes: esta consulta é orientada especificamente para utentes com diagnóstico de Diabetes Mellitus para assegurar o melhor conhecimento desta doença crónica, ensinos para melhorar os autocuidados e apoio no alcance dos objetivos terapêuticos estabelecidos para cada utente. O agendamento pode ser feito pelo utente ou pelo profissional de saúde. Cada médico tem um horário semanal, previamente estabelecido e divulgado aos seus utentes e a consulta médica é precedida de consulta de enfermagem. Duração prevista: 20-30 minutos.
8. Consulta de 5 dias úteis: Consulta programada pelo utente, reservada para agendamento a curto prazo, por forma a dar resposta às necessidades de saúde mais imediatas dos utentes. Duração prevista: 20-30 minutos.

A marcação de consultas pode ser efetuada por qualquer meio de comunicação, designadamente, presencial, telefone, eAgenda, correio eletrónico, correio, diretamente pelo próprio ou através de

qualquer outra pessoa, com exceção para a consulta de doença aguda que é de marcação presencial ou por telefone.

A USF pretende garantir:

- Um prazo máximo de quinze dias úteis para a marcação da consulta por motivo não relacionado com doença aguda, entendendo-se por dias úteis aqueles em que a respetiva equipa de família está em serviço efetivo, sem considerar as ausências por qualquer dos motivos legalmente definidos.
- Preferencialmente o tempo máximo de espera, pelos cidadãos, após a hora marcada da consulta é inferior a 30 minutos.
- A possibilidade de obter uma consulta programada em todo o horário de funcionamento da unidade.

Artigo 23º

Sistema de Renovação de Prescrições

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

Cada médico de família está obrigado a identificar a medicação crónica do paciente e a mantê-la atualizada.

Só é feita renovação de receituário que conste no receituário crónico do processo clínico do utente, sendo a restante medicação apenas prescrita após avaliação em consulta médica, e caso se justifique. O receituário crónico pode ser pedido presencialmente no horário de atendimento, ao secretariado clínico, por telefone, correio eletrónico ou através da aplicação do SNS 24, devendo a renovação ser realizada no prazo de três dias úteis após a entrega do pedido.

Nas consultas relativas a este processo, o médico deve assegurar-se que disponibiliza as prescrições necessárias e adequadas até à consulta seguinte.

Cada médico deve fornecer ao utente a lista de medicação crónica emitida através do sistema informático e explicar-lhe o seu uso.

O médico deve assegurar-se da necessidade efetiva dos medicamentos solicitados.

Se o utente pedir receituário e não tiver sido reavaliado em tempo adequado de acordo com as suas patologias crónicas, deverá ser passado o receituário na quantidade mínima ou não passado de acordo com critério clínico e agendada consulta médica presencial.

O receituário pedido e não levantado será objeto de revisão por parte do secretariado clínico, procedendo à observação regular das receitas emitidas que aguardam levantamento. Caso a receita se encontre fora de validade, será reciclada.

Artigo 24º

Acolhimento e Orientação dos Cidadãos

O contacto do cidadão, ou do seu representante, com a USF, é estabelecido através do secretariado clínico, seja em presença física, pelo telefone ou por via do correio eletrónico da unidade ou correio normal.

O contacto por via eletrónica é dirigido para o e-mail da USF Areeiro sendo reencaminhado pelo responsável por este circuito para o profissional a que se destina.

Qualquer cidadão não deve esperar pelo atendimento do secretariado mais de:

- 30 minutos quando em presença física;
- 72 horas úteis quando em contacto por correio eletrónico ou correio normal.

Todos os procedimentos exclusivamente administrativos, que não necessitem de intervenção direta do médico ou do enfermeiro, são resolvidos pelo secretariado clínico, incluindo a receção de reclamações, sugestões ou elogios, a renovação de receituário de medicação crónica, resultados de exames com a devida autorização médica, sem prejuízo das decisões que os médicos ou os enfermeiros venham a tomar para validação desses pedidos.

O atendimento de utentes com necessidade de cuidados médicos ou de enfermagem, na USF ou no domicílio, obedece aos procedimentos definidos para os diferentes processos de prestação de cuidados.

Artigo 25º

Comunicação com os cidadãos

A comunicação entre os cidadãos e a USF pode ser feita por qualquer meio disponível e deve garantir o previsto no número 1 do artigo 22º.

A USF dispõe de atendimento telefónico e via correio eletrónico aos cidadãos.

A comunicação entre a USF e os cidadãos, para além dos meios referidos, utiliza também os placares da própria unidade, o guia do utente, a carta de qualidade e folhetos informativos.

Através dos meios referidos no parágrafo anterior deve ser disponibilizada informação sobre:

- O funcionamento da USF, incluindo horário das atividades, ausências programadas dos profissionais, alternativas assistenciais, sistema de marcação de consultas programadas e agudas, renovação de receituário, visitas domiciliárias, serviços mínimos, tempos de espera para marcação de consulta e contactos;
- Os direitos e deveres dos cidadãos, a disponibilidade e local do gabinete do cidadão do ACES e a publicidade à existência de livro de reclamações;
- Os resultados da USF e sua evolução face aos compromissos assumidos e publicidade à possibilidade de consulta do plano e relatório de atividades;
- Posters de informação oportunista sobre a saúde dos cidadãos.

Os folhetos informativos devem estar acondicionados em espaços próprios e visíveis, na sala de espera ou nos gabinetes clínicos, com informação sucinta e oportuna sobre as questões da saúde ou da doença.

A USF não pode ser responsabilizada pela não atualização dos contactos por parte dos cidadãos.

As regras e a política de comunicação com os cidadãos, designadamente no que concerne às sugestões e ao livro de reclamações, constam do manual de procedimentos do processo da gestão da comunicação e documentação.

Artigo 26º

Continuidade e integração dos cuidados

A USF garante a continuidade e integração dos cuidados prestados aos cidadãos, no pressuposto de que todos os profissionais aceitam os valores da USF definidos no artigo 3º deste regulamento.

As ausências dos profissionais, programadas ou não, não devem comprometer a prestação dos serviços mínimos, nomeadamente os que interferem com a saúde dos cidadãos inscritos e com os objetivos definidos e aprovados no plano de ação.

As ausências programadas obedecem às seguintes regras:

1. O máximo de profissionais ausentes, por grupo profissional, não pode exceder um terço;
2. A programação das ausências deve ter em conta os prazos legalmente estipulados para a sua autorização, acrescidos de dez dias úteis sempre que não seja da competência do coordenador.

Artigo 27º

Mudança de Equipa de Família

A USF assegura a qualquer cidadão inscrito a possibilidade de mudar de médico ou enfermeiro de família, desde que o solicite e fundamente por escrito e existam condições de integrá-lo na lista de outro profissional, que será atribuído através do critério do menor número de unidades ponderadas, mediante aprovação pelo coordenador da unidade.

Não serão aceites pedidos de mudança de equipa de família por motivos de discriminação de sexo, religião, cultura, orientação política, nacionalidade, etnia ou orientação sexual.

Artigo 28º

Sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa

1. A equipa multiprofissional da USF Areeiro é responsável, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir através da intersubstituição o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas (conforme o 1º ponto do artigo 24 do Decreto-Lei 73/2007).
2. A elaboração do mapa de férias ou a programação de ausências dos profissionais decorre da consensualização no seio do grupo profissional respetivo, garantindo o cumprimento do compromisso assistencial da unidade, tendo em conta:
 - a) motivação e opção individual;
 - b) garantindo a presença de 2/3 dos elementos por grupo profissional.
3. No caso de ausências não programadas os profissionais devem seguir as orientações segundo o sistema de intersubstituição abaixo descrito e avisar o coordenador da unidade e o secretariado clínico.
4. O sistema de intersubstituição é ativado nas seguintes situações cumprindo as orientações que se descrevem:
 - a) Consulta com indicação para ser realizada no próprio dia em que o utente não manifesta preferência por ser atendido pela sua equipa de família.
 - b) Ausências programadas:
 - (1) Ausência por período de férias e/ou licença de casamento:

- (a) Nestes períodos a equipa da USF deverá garantir o atendimento de todas as situações que configuram “serviços mínimos”, preferencialmente pelo elemento da equipa complementar. Caso não seja possível a garantia de uma resposta em tempo adequado, serão ativados os restantes elementos da equipa. Este modo de funcionamento será válido para todos os grupos profissionais.
 - (b) A renovação de receituário crónico deverá ser assegurada preferencialmente pelo elemento da equipa complementar e, caso não seja possível, a garantia de uma resposta em tempo adequado, serão ativados os restantes elementos da equipa.
- (2) Ausência superior a duas semanas até 120 dias:
- (a) Atividade assistencial programada médica e de enfermagem deverá ser reagendada para todos os elementos da equipa da USF em vagas determinadas após discussão em reunião multiprofissional.
 - (b) A renovação de receituário crónico do elemento médico ausente deverá ser garantida nos mesmos moldes que a atividade assistencial.
 - (c) Em caso de visita domiciliária não programada a avaliação do pedido de contacto com o utente ou familiar/cuidador pelo enfermeiro e/ou médico deverá ser assegurada por todos os elementos do grupo profissional em causa (prevendo-se organização de esquema rotativo e equitativo - ordem alfabética), num prazo que não comprometa o estado de saúde do cidadão, até 24 horas úteis.
 - (d) As funções previstas para o secretário clínico ausente deverão ser distribuídas por todos os secretários clínicos da equipa.
 - (e) A utilização de horário não assistencial poderá ser equacionada e discutida em reunião multiprofissional.
 - (f) O recurso a horário extraordinário poderá ser proposto à direção executiva do ACES após discussão em reunião multiprofissional, de forma a garantir TMRG e acessibilidade aos utentes.
- (3) Ausência superior a cento e vinte dias:
- (a) Em períodos de ausência superiores a 120 dias, a equipa da USF poderá propor à Direção Executiva do ACES a substituição do elemento ausente, exceto nos casos em que a ausência resulte do exercício de licença de parentalidade;
 - (b) Nos casos de ausência por licença de parentalidade a equipa da USF Areeiro poderá propor à Direção Executiva do ACES o reforço do elemento ausente;

- (c) Nestes casos dever-se-á proceder conforme previsto na alínea ii) relativa às ausências superiores a duas semanas até 120 dias.
- c) Ausências não programadas - No caso de ausências não programadas os profissionais devem seguir as orientações segundo o sistema de intersubstituição abaixo descrito e avisar o coordenador da unidade e o secretariado clínico. O sistema de intersubstituição é ativado nas seguintes situações cumprindo as orientações que se descrevem:
- (1) Consulta com indicação para ser realizada no próprio dia em vagas de consulta aguda
 - (2) Ausência inferior a duas semanas não programada:
 - (a) Atividade assistencial programada médica e de enfermagem: é oferecida ao utente a possibilidade de ser atendido no próprio dia por outro profissional médico ou de enfermagem, em vaga de consulta do dia ou em período extra-horário caso seja necessário. Caso o utente pretenda remarcação para o seu médico ou enfermeiro de família, deve ser reagendado para data por este indicada. A renovação de receituário crónico deverá ser assegurada pela equipa complementar do elemento ausente.
 - (b) Nos casos de dificuldade/incapacidade de resposta nos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), o atendimento deverá ser assegurado pela restante equipa.
 - (c) Em caso de visita domiciliária não programada a avaliação do pedido de contacto com o utente ou familiar/cuidador pelo enfermeiro e/ou médico deverá ser assegurada pela equipa complementar do elemento ausente, num prazo que não comprometa o estado de saúde do cidadão, até 24 horas úteis.
 - (d) As funções previstas para o secretário clínico ausente deverão ser, primeiramente, garantidas pela restante equipa do grupo profissional.
 - (e) Prevê-se que se mantenha o horário assistencial previsto para cada equipa de família, sendo, no entanto, avaliada a disponibilidade de recursos humanos nesse(s) dia(s) e conseqüentemente, a necessidade de ser utilizado horário não assistencial.
5. Na presença de três ou menos médicos e/ou dois enfermeiros e/ou um secretário clínico serão ativados os serviços mínimos do grupo profissional.
6. Para assegurar a resposta de procura dos cuidados de saúde durante as ausências, a unidade estabelece o protocolo de serviços mínimos garantidos:
- a) Grupo profissional médico:
 - (1) Realização da primeira consulta de vida do recém-nascido;

- (2) Dar seguimento ao pedido de interrupção voluntária da gravidez (IVG);
 - (3) Situações de doença aguda ou outras que exigem resolução no próprio dia (como por exemplo as consultas inerentes às incapacidades temporárias ou com um prazo legal como resposta a pedido de informação pelo tribunal);
 - (4) Orientação de pedidos de visitação domiciliária em 24 horas úteis, para casos de doença aguda que coloquem em risco de vida e a recuperação clínica do doente.
- b) Grupo profissional de enfermagem:
- (1) Realização do Rastreio Neonatal de Doenças Hereditárias do Metabolismo (“teste do pezinho”);
 - (2) Vacinação;
 - (3) Disponibilização de contraceção de emergência;
 - (4) Encaminhamento para IVG;
 - (5) Cuidados curativos inadiáveis quando se não realizados, coloquem em risco a recuperação clínica do doente.
 - (6) Orientação de pedidos de visitação domiciliária em 24 horas úteis, para os casos que coloquem em risco de vida e a recuperação clínica do doente.
- c) Grupo profissional de secretários clínicos:
- (1) Marcação e efetivação de consulta aberta diária;
 - (2) Registo Administrativo de Contacto de consultas;
 - (3) Emissão e validação de documentos após saída da consulta decorrentes da mesma.
 - (4) Assegurar seguimento dos rastreios com material biológico.
7. O funcionamento da unidade com apenas um ou menos elementos do grupo profissional médico e enfermagem e na ausência de secretários clínicos poderá colocar em risco a segurança dos serviços prestados. Neste caso, a unidade deve comunicar esta situação à Direção Executiva do ACES Lisboa Central a solicitar reforço da equipa do grupo profissional ausente.

Artigo 29º

Forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa

A forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa multiprofissional é estabelecida para toda a equipa, tendo em conta o plano de ação, o período de funcionamento, a cobertura assistencial e as modalidades de regime de trabalho previstas na lei.

O horário de trabalho a praticar por cada elemento da equipa multiprofissional deve resultar da articulação e do acordo entre todos os profissionais, tendo em conta o previsto no parágrafo anterior do presente artigo.

Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas.

Sem prejuízo da autonomia técnica garantida aos médicos e enfermeiros, os profissionais da equipa multiprofissional desenvolvem a sua atividade sob a coordenação e a orientação do coordenador da unidade.

CAPÍTULO IV

FORMAÇÃO CONTÍNUA

Artigo 30º

Formação contínua

Desenvolvimento profissional contínuo:

- A USF Areeiro considera que a melhoria constante do desempenho profissional e técnico dos seus profissionais é imprescindível para atingir os desejados níveis de excelência na prestação dos cuidados de saúde, sendo um requisito indispensável para o seu sucesso e para a manutenção e melhoria da qualidade dos serviços prestados (Portaria n.º 1368/2007, Anexo I, I-E).
- A monitorização do desenvolvimento profissional contínuo deve ser executada pelo órgão designado pela equipa para o efeito que constitui o Conselho Técnico, com a participação de elementos do grupo médico, de enfermagem e secretariado clínico.
- A USF Areeiro obriga-se a elaborar um plano de formação dos seus profissionais, preferencialmente de carácter anual, organizado e supervisionado pelos elementos do Conselho Técnico, tendo em conta as necessidades formativas encontradas individualmente e da equipa.

Para determinação das necessidades referidas no número anterior, serão realizados inquéritos de avaliação que devem ter lugar no último trimestre de cada ano no sentido de programar a atividade formativa do ano subsequente e que avaliam:

1. Necessidades e interesses formativos;
2. Dificuldades na atualização de conhecimentos;
3. Dificuldade na melhoria de desempenho da USF;
4. Sugestões e propostas.

Os profissionais devem informar o Conselho Técnico, das ações de formação externa que pretendem frequentar no ano seguinte, se já estiverem disponíveis em calendário.

O plano de formação deve ser aprovado pelo Conselho Geral na última reunião do ano anterior, tendo em conta as necessidades assistenciais da unidade.

O plano de formação deve incorporar obrigatoriamente ações em contexto de trabalho, conforme disponibilidade em calendário.

O plano de formação deve contemplar reuniões regulares interpares, pelo menos, doze vezes no ano, das quais pelo menos seis multiprofissionais.

A USF Areeiro disponibiliza tempo, conforme adequado, para avaliação de processos ou procedimentos de trabalho diário e melhoria dos mesmos, incluindo a discussão de casos clínicos e a abordagem de problemas da prática clínica pelos próprios elementos da USF (Portaria n.º 1368/2007, Anexo I, I-E).

As ações de formação interna serão certificadas pelos profissionais da USF Areeiro detentores do curso de formação de formadores. Não existindo profissionais nas condições definidas anteriormente, a certificação terá de ser feita pelo departamento de formação da ARS LVT através da validação do plano anual de formação. A USF Areeiro tem estruturada a possibilidade de integrar uma sessão clínica de 20 minutos às quintas-feiras, em reunião multidisciplinar, com periodicidade a definir. A sessão clínica está aberta aos profissionais da USF Areeiro, bem como a internos em formação e alunos a realizar estágio. A dinamização da referida sessão clínica encontra-se na dependência do conselho técnico.

As sessões clínicas devem ser independentes da indústria farmacêutica, articulando preferencialmente com instituições independentes e idóneas.

Artigo 31º

Formação profissional externa

A participação em ações de formação externa não contempladas no plano de formação aprovado, obriga a apresentação de requerimento com, pelo menos, dez dias úteis de antecedência (idealmente 15 dias) em relação ao prazo legalmente previsto para a sua remessa para a entidade competente (20 dias úteis para ações que ocorram em Portugal e 30 dias úteis para ações que ocorram no estrangeiro). A frequência destas atividades formativas requer aprovação e encontra-se na dependência da coordenação da USF.

O pedido deve ser avaliado em reunião do respetivo grupo profissional sempre que o interlocutor do grupo profissional considere necessário, salvaguardando-se as seguintes condições:

1. O profissional dispõe de tempo para formação;
2. Como mecanismo de partilha de conhecimentos, o profissional que participa em ação externa, em reunião de serviço posterior, transmite aos restantes elementos da USF Areeiro, o conteúdo da ação de formação em que participou;

3. A formação externa coincide com as necessidades sentidas ou avaliadas do profissional em causa;
4. Os eventuais atos já programados para as datas de formação serão reprogramados;
5. Ficam assegurados os serviços mínimos regulamentados.

Da ata da reunião que aprova a ausência deve constar:

1. A designação da ação de formação e as datas de ausência;
2. A verificação expressa dos parâmetros referidos no número anterior.

O coordenador ou quem tenha a competência delegada prestará à entidade competente a informação necessária à autorização da ausência do profissional em causa.

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

1. O interesse formativo para a unidade.
2. O profissional que, à data, tenha menos tempo de formação externa despendido.
3. Em caso de empate e sempre que necessário proceder-se-á a sorteio para determinação dos profissionais a estarem presentes na formação.

Artigo 32º

Formação pré e pós-graduada

Os profissionais da USF Areeiro asseguram, sempre que solicitados e ouvido o conselho técnico ou equivalente, a qualidade de formadores.

Os formadores e o conselho técnico devem ponderar as implicações desta formação no desempenho e desenvolvimento da USF e submetê-las ao conselho geral que decidirá.

Artigo 33º

Investigação em cuidados de saúde primários

A USF Areeiro garante a colaboração em projetos / estudos de investigação dentro das capacidades da equipa.

Os projetos de investigação a desenvolver na USF Areeiro têm de ser aprovados pelo conselho técnico após análise do mesmo e em acordo com a coordenação da USF, não dispensando das aprovações externas necessárias.

Os estudos propostos pelos profissionais da USF Areeiro ou pelos seus formandos devem ter sempre a supervisão de pelo menos um dos elementos do conselho técnico.

CAPÍTULO V

COMPROMISSO PARA A QUALIDADE

Artigo 34º

Monitorização da qualidade

A USF Areeiro adota uma prática dirigida para a qualidade, apostando no desenvolvimento organizacional através da implementação de processos de trabalho que satisfaçam as necessidades dos utentes, garantam a conformidade com as boas práticas e contribuam para um melhor desempenho e motivação dos profissionais envolvidos. Assim:

- A USF Areeiro utiliza o programa SClínico para registos clínicos, que permite retirar dados necessários à análise e monitorização da sua atividade;
- A USF segue as orientações técnicas da DGS no que diz respeito aos vários programas de saúde;
- A USF compromete-se com o desenvolvimento da qualidade através da avaliação do seu desempenho nas várias áreas de prestação de cuidados, de relação com os utentes e entre os profissionais, identificando potenciais problemas e desvios das metas relativas aos objetivos definidos em Plano de Ação, propondo correções e reavaliando;
- Os responsáveis pelos vários processos da USF devem incluir, no “Manual de Procedimentos”, o procedimento de cada processo bem como a metodologia e periodicidade de avaliação do seu cumprimento e os prazos de implementação das correções das não conformidades encontradas;
- O CT, com o apoio dos profissionais disponíveis, promoverá uma avaliação da satisfação dos utentes e profissionais da USF, utilizando metodologias aceites e validadas para o efeito. O resultado será divulgado à equipa com vista à reflexão e adoção das medidas necessárias;
- O CT, com o apoio dos profissionais, promoverá anualmente uma monitorização da organização dos serviços, através da aplicação dos critérios DiOr-USF e respetiva divulgação junto da equipa com vista à adoção das medidas corretivas necessárias;
- O Coordenador e o CT devem articular com a direção do ACES a resolução das não conformidades identificadas em sede de segurança, saúde e higiene do trabalho, incluindo a construção e simulação regular do plano de emergência.

O nosso compromisso explícito com os utentes encontra-se na Carta de Qualidade que pode ser consultada no Anexo IV.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 35º

Inibições decorrentes do cumprimento do compromisso assistencial

Os profissionais ficam obrigados a respeitar os preceitos sobre incompatibilidades consignados no Estatuto do Serviço Nacional de Saúde Decreto-Lei n.º 11/93, de 15 de janeiro, contribuindo com o seu saber e disponibilidade para o cumprimento dos compromissos assumidos no Regulamento Interno.

Os problemas de articulação entre os profissionais que integram a Unidade ou outros, que poderão surgir, deverão ser dados a conhecer ao Coordenador que os procurará resolver, podendo ser discutidos em Conselho Geral, caso se justifique.

Poderão considerar-se condicionantes do cumprimento do compromisso assistencial os seguintes:

1. Falta de recursos materiais e humanos;
2. Dificuldade de transporte da USF para realização de domicílios;
3. Limitações inerentes ao suporte informático e rede interna;
4. Central telefónica.

Artigo 36º

Dúvidas e omissões

As dúvidas ou omissões do presente regulamento serão resolvidas por maioria simples dos elementos da USF, incluindo o coordenador.

As decisões do Conselho Geral sobre as dúvidas ou omissões referidas no número anterior passarão a valer como regra a observar em situações idênticas que venham a surgir.

Artigo 37º

Produção de efeitos e atualização

O Regulamento Interno produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua aprovação em conselho geral.

O presente Regulamento Interno deverá ser objeto de atualização de três em três anos ou sempre que a situação o exija. As alterações serão aprovadas em reunião do Conselho Geral expressamente convocada para o efeito, por maioria simples dos seus elementos.

Por inerência das suas funções, fica o Coordenador responsável por zelar pelo seu cumprimento.

ANEXOS

Anexo I

Quadro dos Profissionais da USF Areeiro

Nome	Cartão do cidadão	Cédula profissional	Número mecanográfico	Categoria	Regime trabalho	Regime contratual
Andreia Margarida Magalhães Baptista	11010384	NA	707948	Assistente Técnica	35H	CFPTRI
Elisabete Clotilde Ferreira Fernandes Bento	10740718	29741	705877	Enfermeira	35H	CFPTI
Francisco José Carvalho Sampaio	13940074	59756	705014	Médico Assistente	40H	CFPTI
Inês Cardoso Moreira	13636829	NA	708522	Assistente Técnica	35H	CFPTRI
Inês Catarina Baião Calvinho	13253273	52664	702872	Médica Assistente	40H	CFPTI
Inês Laranjo Gama	13427317	55260	702883	Médica Assistente	40h	CFPTI
Inês Perdigão Venâncio	13431475	56716	703632	Médica Assistente	40h	CFPTI
Maria Fernanda Rodrigues dos Santos	06719629	39615	705889	Enfermeira	35h	CFPTI
Maria Filomena Pires Bento	8223478	10188	706131	Enfermeira	35h	CFPTI
Maria José de Oliveira Frazão Correia	13816082	61042	705013	Médica Assistente	40H	CFPTI
Mariana da Conceição Fernandes de Oliveira e Lemos	13357026	55261	702866	Médica Assistente	40h	CFPTI
Mónica Sofia Cruz Fonseca	12357262	56967	703634	Médica Assistente	40h	CFPTI

Patrícia Margarida Pedro Figueira	12082989	51946	705977	Enfermeira	35h	CFPTI
Paula Cristina Cerqueira Martins	10015940	NA	6291	Assistente Técnica	35h	CFPTI
Rosa Alexandra da Graça Gonçalves	10761221	NA	707979	Assistente Técnica	35h	CFPTRI
Sara Margarida Soares Lucas De Melo Pessoa	13356598	54564	702869	Médica Assistente	40h	CFPTI
Sílvia Albuquerque Leal	164212663	50763	14726	Enfermeiro	35h	CFPTI
Susana Isabel Oliveira Esteves	08843802	26928	13516	Enfermeira	35h	CFPTI
Suzete Mónica Baptista Monteiro	10352003	51246	707421	Enfermeira	35h	CFPTI

Legenda: CFPTI – Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado; CFPTRI - Contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo incerto; NA – Não aplicável

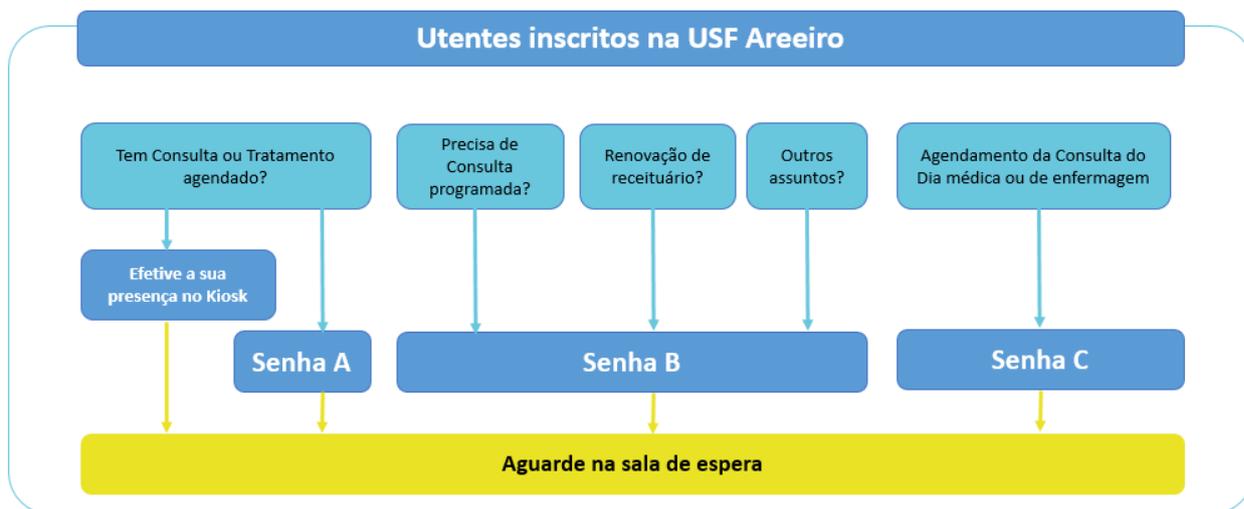
Anexo II

Fluxograma do Circuito do Utente



unidade
de saúde familiar
areeiro

Bem-vindo à USF Areeiro



Revisto a 10/03/2023
Aprovado em Conselho Geral a 23/03/2023
A coordenação

Anexo III

Carta da Qualidade

MISSÃO, VALORES, VISÃO & CARTA DE QUALIDADE

A Unidade de Saúde Familiar (USF) Areeiro presta cuidados personalizados aos utentes, garantindo a acessibilidade, a continuidade e a globalidade dos mesmos (Decreto-Lei nº 28/2008 de 22 de Fevereiro, artigo 10º).

Tem como principal Missão garantir a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita na sua área geográfica, intervindo no âmbito comunitário e de base populacional, com especial relevância para a saúde preventiva.

A Equipa é composta por médicos, enfermeiros e secretários clínicos, organizados em equipas de família, estando igualmente afetos à unidade outros profissionais partilhados da URAP, adotando um trabalho em equipa com base nas boas práticas de organização e gestão.

Os seus Valores assentam no respeito pela dignidade humana e pelas suas convicções culturais e religiosas.

A sua principal Visão é garantir a satisfação e bem-estar dos utentes, privilegiando as normas éticas e deontológicas profissionais, facilitando a prestação de cuidados de saúde com rigor técnico-científico, eficiente e humanizado. De igual forma também pretende assegurar a capacitação pessoal e académica dos profissionais nela envolvidos.

A Carta de Qualidade da USF Areeiro é uma declaração de compromisso e de garantia, dos profissionais de saúde desta unidade, para com os utentes que nela estão inscritos.

A USF Areeiro assume como Compromissos:

- Um atendimento personalizado, cordial e atempado;
- A promoção e vigilância da saúde coletiva e individual, corresponsabilizando os utentes no sentido da sua prevenção;
- O diagnóstico atempado e o tratamento da doença a todos os seus utentes, independentemente da idade, sexo, afeção/orientação política, religiosa ou sexual;
- Uma divulgação atualizada sobre o seu funcionamento, oferta de serviços e circuito do utente na unidade, através do guia de acolhimento e de painéis informativos disponíveis na sala de espera;
- A realização de rastreios de saúde sistematizados e gratuitos, de acordo com as diretrizes dos diversos programas de saúde implementados;

- A resposta atempada aos pedidos de atendimento domiciliário;
- A manutenção de um sistema eficaz de renovação de receituário crónico;
- O tratamento em tempo adequado de todas as sugestões/reclamações.

A USF Areeiro assume como Garantias:

- A prestação de cuidados de saúde todos os dias úteis, das 8h às 20h;
- A resolução de situações específicas pelo telefone e/ou e-mail (marcação de consultas, esclarecimento de dúvidas ou outros), com cortesia e profissionalismo;
- O atendimento/orientação no próprio dia aos utentes que apresentem situação de doença aguda (conforme critérios definidos);
- O cumprimento dos horários de consulta marcada (desde que o utente tenha efetivado a sua presença atempadamente);
- A prestação de cuidados domiciliários aos utentes que deles necessitem (consoante horários estabelecidos);
- A manutenção das instalações em boas condições de higiene, limpeza, conforto e segurança;
- A proteção do ambiente através da poupança de energia e reciclagem de material, valorizando a sua sustentabilidade;
- A atualização de conhecimentos e a qualificação de todos os profissionais da USF Areeiro.

Lisboa, 23 de março de 2023