

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE
LISBOA E VALE DO TEJO
ACES Médio Tejo

REGULAMENTO INTERNO

UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR DE MARMELAIS

VERSÃO REVISTA EM NOVEMBRO 2021

Rua Alfredo Maia Pereira s/n, 2300 Tomar

Email: usf.marmelais@arslv.t.min-saude.pt

SIGLAS

ACES – Agrupamento de Centro de Saúde

ARSLVT – Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo

AT – Assistente Técnico

CAP – Código de Procedimento Administrativo

CG – Conselho Geral

CHMT – Centro Hospitalar Médio Tejo

CTTRC – Contrato de Trabalho a Termo Resolutivo Certo

CTFPTI – Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado

CS – Centro de Saúde

DGS – Direcção Geral de Saúde

DL – Decreto-lei

E – Enfermeiro

FMDL – Faculdade de Medicina Dentária de Lisboa

IPT – Instituto Politécnico de Tomar

IPSS – Instituição Particulares de Solidariedade Social

INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica

M - Médico

MCDT – Meios Complementares de Diagnostico e Terapêutica

MF – Médico de Família

NOC – Normas Orientação Clínica

PF – Planeamento Familiar

PNV – Plano Nacional de Vacinação

SClinico – Sistema de Informação Clínico

SI – Saúde Infantil

SINUS – Sistema Informático Nacional Utentes Saúde

SM – Saúde Materna

UAG – Unidade de Apoio à Gestão

UCSP – Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados

USF – Unidade de Saúde Familiar

Índice

	Pag
Introdução	6
Capítulo I: USF, Equipa, Área Geográfica e Utentes	7
Artigo 1º - IDENTIFICAÇÃO DA USF	7
Artigo 2º - ÂMBITO DA APLICAÇÃO	8
Artigo 3º - IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA EQUIPA	8
Artigo 4º - ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA	8
Capítulo II: Missão, Visão e Valores	9
Artigo 5º - MISSÃO	9
Artigo 6º - VISÃO	9
Artigo 7º - VALORES	9
Capítulo III: Estrutura Orgânica e seu Funcionamento	11
Artigo 8º ESTRUTURA GERAL INTERNA	11
Artigo 9º - CONSELHO GERAL	11
Artigo 10º – COORDENADOR DA USF	12
Artigo 11º - COMPETENCIAS DO COORDENADOR	12
Artigo 12º - CONSELHO TÉCNICO	13
Artigo 13º - COMPETENCIAS DO CONSELHO TÉCNICO	14
Artigo 14º - ORGÃOS DE APOIO	14
Artigo 15º - INSTRUMENTOS DA USF	16
Artigo 16º - ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO	16
INTERDISCIPLINAR	
Artigo 17º - DEFINIÇÃO DO MODELO DE EQUIPA	17
MULTIDISCIPLINAR	
Artigo 18º - GESTÃO INTERNA DA USF POR OBJETIVOS	17
Artigo 19º - ARTICULAÇÃO E COMUNICAÇÃO INTERNA	17
Artigo 20º - ARTICULAÇÃO EXTERNA	18
Artigo 21º - GESTÃO DA INFORMAÇÃO	18
Artigo 22º - TAREFAS E RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS	19
Artigo 23º - ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS DIFERENTES GRUPOS	21
PROFISSIONAIS	

Artigo 24° - ÁREA DE ATUAÇÃO DOS MÉDICOS	21
Artigo 25° - ÁREA DE ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS	22
Artigo 26° - ÁREA DE ATUAÇÃO DOS ASSISTENTES TÉCNICOS	23
Artigo 27° - OUTROS PROFISSIONAIS	25
Capítulo IV: Compromisso Assistencial	26
Artigo 28° - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E COBERTURA ASSISTENCIAL	26
Artigo 29° - CARTEIRA DE SERVIÇOS	26
Artigo 30° - ATENDIMENTO DOMICILIÁRIO	28
Artigo 31° - COMPROMISSOS DA USF	28
Artigo 32° - GESTÃO DA LISTA DE INSCRITOS	29
Artigo 33° - ALTERNATIVAS ASSISTENCIAIS	30
Artigo 34° - SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS	30
Artigo 35° - TEMPO DE ESPERA	30
Artigo 36° - CIRCUITO DO UTENTE	31
Artigo 37° - CONTINUIDADE E INTERSUBSTITUIÇÃO DOS CUIDADOS NA USF E NO DOMICILIO	31
Artigo 38° - INTERSUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS	32
Artigo 39° - INTERSUBSTITUIÇÃO DOS MÉDICOS	33
Artigo 40° - INTERSUBSTITUIÇÃO DOS ENFERMEIROS	33
Artigo 41° - INTERSUBSTITUIÇÃO DOS ASSISTENTES TÉCNICOS	34
Artigo 42° - SERVIÇOS MINIMOS MÉDICOS	34
Artigo 43° - SERVIÇOS MINIMOS DOS ENFERMEIROS	35
Artigo 44° - SERVIÇOS MINIMOS DOS ASSISTENTES TÉCNICOS	35
Artigo 45° - SISTEMA DE RENOVAÇÃO DE PRESCRIÇÕES	35
Artigo 46° - COMUNICAÇÃO COM OS UTENTES	36
Artigo 47° - SUGESTÕES	37
Artigo 48° - RECLAMAÇÕES / ELOGIOS	37
Artigo 49° - MUDANÇA MÉDICO DE FAMÍLIA	38
Artigo 50° - PRESTAÇÃO DE CONTAS	38
Capítulo V: Formação e Compromisso para a Qualidade	39

Artigo 51° - DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL CONTINUO	39
Artigo 52° PROGRAMA DE FORMAÇÃO INTERNA	39
Artigo 53° - FORMAÇÃO PROFISSIONAL EXTERNA	39
Artigo 54° - FORMAÇÃO PRÉ E PÓS GRADUADA	41
Artigo 55° - INVESTIGAÇÃO EM CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS	41
Artigo 56° - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA USF	42
Artigo 57° - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS PROFISSIONAIS	42
Artigo 58° - COMPROMISSO PARA A QUALIDADE	42
Artigo 59° - CARTA DA QUALIDADE	43
Capitulo VI: Disposições Finais e Transitórias	44
Artigo 60° - INIBIÇÕES DECORRENTES DO CUMPRIMENTO DO COMPROMISSO ASSISTENCIAL DA USF	44
Artigo 61° - DÚVIDAS E OMISSÕES	44
SUBSCRIÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO POR TODOS OS PROFISSIONAIS	45
PRODUÇÃO DE EFEITOS E ATUALIZAÇÃO	45
ANEXOS	
Anexo I – Identificação dos profissionais da equipa	
Anexo II – Estrutura Orgânica USF Marmelais	
Anexo III – Constituição das Equipas de Saúde	
Anexo IV – Identificação dos responsáveis pelos processos da USF Marmelais	
Anexo V – Definição geral das tarefas e responsabilidades	
Anexo VI – Processo de Divulgação de Informação	
Anexo VII – Plano de ação	
Anexo VIII – Fluxograma do circuito do utente	
Anexo IX– Carta de Qualidade	

INTRODUÇÃO

O presente Regulamento Interno, elaborado em cumprimento do disposto na alínea e) do artigo 14º do Decreto Lei 28/2008, estabelece os aspetos essenciais da organização e funcionamento da Unidade de Saúde Familiar de Marmelais, que iniciou funções a 29 de Março de 2007. A USF de Marmelais é uma unidade de prestação de cuidados de saúde individuais e familiares, dotada de autonomia organizativa, funcional e técnica, e integrada numa lógica de rede com outras unidades funcionais do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES MÉDIO TEJO) do qual é parte integrante.

O Regulamento Interno traduz, os papéis de cada elemento da equipa, e sobretudo, o compromisso que todos assumimos, de prestar cuidados de excelência ao cidadão em cuidados de saúde primários.

A metodologia da sua elaboração baseou-se na participação de todos os elementos de equipa, e foi discutido em sede de Conselho Geral.

Tem como objetivo principal, a prestação de cuidados de saúde de forma personalizada, garantindo maior acessibilidade, melhor cobertura assistencial, continuidade e globalidade de cuidados à população inscrita.

A sua versão inicial foi lida e aprovada em reunião do Conselho Geral efetuada no dia 06 de Janeiro de 2008. A versão atual foi revista e aprovada em Conselho Geral em 03 de dezembro de 2021.

Capítulo I:

USF, EQUIPA, ÁREA GEOGRÁFICA E UTENTES

Artigo 1º

IDENTIFICAÇÃO DA USF

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE LISBOA E VALE DO TEJO

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE MÉDIO TEJO

USF de MARMELAIS

Rua Alfredo Maia Pereira 2300-449 Tomar

Telefones – 249328400/1/3

E-mail – usf.marmelais@arslvt.min-saude.pt

Fax – 249329705

Logotipo:



O novo logotipo foi aprovado em reunião de Conselho Geral e representa o modo como os profissionais da USF se vêem: uma Unidade de Saúde Familiar que presta cuidados às famílias, representado pelo elemento família.



Está inserida no concelho de Tomar, na união de freguesias de São João e Santa Maria e o elemento rosácea representa a Igreja de Santa Maria.



A escolha das cores teve em consideração a aproximação às cores predominantes nos logotipos da ARSLVT e ACES Médio Tejo.

Artigo 2º
ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Este Regulamento aplica-se à USF de Marmelais e a todos os profissionais que a integram, independente do vínculo laboral.

Artigo 3º
IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA EQUIPA

A USF de Marmelais é constituída por uma equipa multidisciplinar descrita no Anexo I do presente regulamento.

Artigo 4º
ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA

1-A área geográfica de influência da USF de Marmelais abrange todo o concelho de Tomar.

A USF de Marmelais disponibiliza toda a sua carteira de serviços aos inscritos residentes Além da Ribeira e Pedreira; Casais e Alviobeira; Asseiceira; Madalena e Beselga; Carregueiros; Serra e Junceira; Olalhas; Paialvo; União das freguesias de Tomar; S. Pedro de Tomar e Sabacheira.

2-A atividade domiciliária da USF de Marmelais abrange todos os inscritos residentes em todas as freguesias do concelho de Tomar, não se prestam cuidados domiciliários aos utentes não residentes no concelho de Tomar.

Capítulo II

MISSÃO, VISÃO E VALORES

No quadro da gestão estratégica da USF de Marmelais, foi definida a Missão da USF, a Visão da USF e os Valores do Grupo que constitui esta unidade.

Artigo 5º

MISSÃO:

Assegurar os melhores cuidados de saúde personalizados, com rigor técnico e científico, com respeito pela humanidade, autonomia, responsabilidade e confidencialidade da população inscrita da área geográfica, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade a continuidade dos mesmos (DL2982007, art.4º).

Artigo 6º

VISÃO:

Constituir uma unidade de referência na acessibilidade, continuidade e equidade dos cuidados prestados com eficácia e eficiência, de modo a determinar a melhoria do estado de saúde e aumento da satisfação dos utentes, assim como a sua participação responsável nos próprios cuidados de saúde, mas também o desenvolvimento profissional de todos os colaboradores e consequente satisfação pessoal e profissional.

Artigo 7º

VALORES:

A nossa cultura, os valores que partilhamos, constituem o padrão de comportamento que devemos respeitar e expressar na gestão das nossas atividades. Os nossos valores são:

Ética e deontologia na prática clínica, primazia do princípio da liberdade de escolha, respeito pelas pessoas, confiança, cooperação/solidariedade, responsabilidade, qualidade, transparência, pro-atividade, reflexão, partilha, tolerância e equidade.

- a. **Ética e Deontologia:** propomo-nos exercer a nossa atividade de acordo com um conjunto de deveres, princípios e normas adotadas como padrão de excelência no exercício profissional;
- b. **Liberdade de Escolha:** respeitamos a liberdade de escolha;
- c. **Respeito pelas Pessoas:** respeitamos a diversidade e promovemos um ambiente de respeito mútuo entre os nossos colaboradores, os nossos utentes e os nossos parceiros, o qual deve ser observado em todas as atividades da USF;
- d. **Confiança:** o sucesso da USF deve estar alicerçado em relações de confiança entre todos os profissionais, a população e as administrações de saúde;
- e. **Cooperação/Solidariedade:** valorizamos o trabalho em equipa e a entreaajuda como base dos nossos sucessos;
- f. **Responsabilidades:** todos devem garantir uma prestação integrada e adequada de cuidados de saúde tendo em conta o que está correto em relação às necessidades dos utentes, assim como às necessidades dos profissionais, promovendo uma melhor acessibilidade nos cuidados de saúde;
- g. **Qualidade:** estamos empenhados na excelência – nos resultados que obtemos e na forma como os obtemos;
- h. **Transparência:** as decisões e processos da USF terão a transparência necessária para uma avaliação adequada da sua atividade;
- i. **Pro-atividade:** o conformismo deve ser combatido em todos os momentos, fomentando-se a motivação de todos os profissionais;
- j. **Reflexão:** o tempo para refletir sobre o que se faz, os resultados que se obtêm e os desafios que se colocam é fundamental no desenvolvimento pessoal e profissional de todos e na melhoria da qualidade da USF;
- k. **Partilha:** a partilha de conhecimento e experiências, dentro da USF e com o exterior, assume uma importância fundamental;
- l. **Tolerância:** o erro será tolerado dentro de uma cultura de responsabilização e não de culpabilização, assumindo-se que o erro pode ser uma oportunidade de aprendizagem;
- m. **Equidade:** defendemos a igualdade de oportunidades para que cada pessoa possa desenvolver em pleno o seu potencial de saúde e justiça.

Capítulo III

ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAMENTO

Artigo 8º

ESTRUTURA GERAL INTERNA

1 – A estrutura orgânica da USF de Marmelais é constituída pelo Conselho Geral, o Coordenador da equipa e o Conselho Técnico (DL 298/2007, art. 11º), e pelos Órgão de Apoio

2 – A constituição da equipa multiprofissional da USF de Marmelais (Anexo I), bem como os titulares dos órgãos referidos no número anterior (Anexo II), constam dos anexos, os quais fazem parte integrante do presente regulamento.

Artigo 9º

CONSELHO GERAL

1 – O Conselho Geral é constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional.

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 nomeação do novo coordenador;

e) Aprovar a substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional;

f) Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afetos e disponibilizados à 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;

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 ordinariamente de quatro em quatro meses, ou extraordinariamente mediante convocatória do coordenador da equipa ou a pedido de metade dos seus elementos (DL 298/2007, art. 13º).

6 – 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.

7 – As deliberações que envolvam a apreciação de comportamentos ou das qualidades de qualquer pessoa são tomadas por escrutínio secreto (CPA, art. 24º, n.º 2).

Artigo 10º

COORDENADOR DA USF

O Coordenador da USF é um elemento da equipa médica eleito em Conselho Geral por um período de 3 anos.

O Coordenador da equipa multiprofissional da Unidade de Saúde Familiar encontra-se identificado no Anexo II.

Artigo 11º

COMPETENCIAS DO COORDENADOR

1- 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) Aprovar os horários de trabalho e os planos de férias dos elementos da equipa, de acordo com a lei e os princípios expressos neste regulamento.

- g) Autorizar comissões gratuitas de serviço no País.
- h) Verificar a assiduidade de todos os elementos que integram a USF, através da gestão do SISQUAL.
- 2 – 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.
- 3 – 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.
- 4 – Com exceção das previstas nas alíneas a) e c) do n.º 1 do presente artigo, o coordenador da equipa delega, com faculdade de subdelegação, as suas competências nos seguintes elementos da equipa (DL 298/2007, art. 12º):
- a) Nos responsáveis pelos processos da USF de Marmelais identificados no ANEXO IV do presente regulamento no que se refere à alínea b) do nº 1 do presente artigo;
 - b) No elemento indicado pelo Conselho Geral no que se refere às alíneas d) e e) e f) do mesmo dispositivo.
- 5 – O Coordenador dedica à gestão 4 horas semanais.
- 6 – O Coordenador nas suas ausências delega as suas competências no médico do concelho técnico identificado no ANEXO II.

Artigo 12º

CONSELHO TÉCNICO

- 1- O Conselho Técnico é nomeado pelo Conselho Geral.
- 2- 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 em cuidados de saúde primários, escolhidos por votação secreta, pelos elementos de cada grupo profissional.
- 3- O conselho técnico da USF de Marmelais reúne ordinariamente mensalmente, exceto no mês de Agosto, ou extraordinariamente a pedido de um dos seus elementos.

- 4- Os elementos que constituem o Conselho Técnico encontram-se identificados no Anexo II.

Artigo 13º

COMPETENCIAS DO CONSELHO TÉCNICO

Compete ao Conselho Técnico:

- a) Orientar o cumprimento das normas técnicas emitidas pelas entidades competentes;
- b) Em articulação com Conselho Clínico e de Saúde do ACES orientar o cumprimento das normas e a promoção dos procedimentos que garantam a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde, tendo como referencia a Carta da Qualidade.
- c) Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;
- d) Elaborar e manter atualizado o Manual de Procedimentos;
- e) Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação.

Artigo 14º

ÓRGÃOS DE APOIO

1. Interlocutor de Enfermagem

1.1. A função de Interlocutor de Enfermagem vigora por 3 anos, salvo por demissão do próprio ou pedido de nomeação de novo por parte da maioria absoluta dos elementos da equipa.

1.2 O interlocutor é identificado no anexo II.

1.2 Competências:

- a) Organizara atividade de enfermagem, garantindo a aplicação das orientações do Plano de Ação, Regulamento Interno e Carta de Compromisso;

- b) Elaborar propostas de horários de trabalho e de planos de férias dos elementos da equipa de enfermagem, de acordo com a lei e os princípios expressos neste regulamento e submetê-las à aprovação do Coordenador;
- c) Organizara intersubstituição de elementos da equipa de enfermagem, nomeadamente em situações de doença súbita, férias e formação.
- d) Assegurar a divulgação de informação, para os enfermeiros, e a realização de atividades de formação, selecionando equitativamente os respetivos elementos da equipa, quando necessário; i) Implementar estratégias que favoreçam boas relações interpessoais e de trabalho entre os elementos da equipa de enfermagem e restante equipa;
- e) Na sua ausência, o Interlocutor de Enfermagem é substituído pelo enfermeiro com mais tempo de serviço na USF;

2. Interlocutor Administrativo

2.1. A função do Interlocutor Administrativo vigora por 3 anos, salvo por demissão do próprio ou pedido de nomeação de novo por parte da maioria absoluta dos elementos da equipa.

2.2. O Interlocutor Administrativo é identificado no Anexo II.

2.3. Competências:

- a) Organizara atividade administrativa, garantindo a aplicação das orientações do Plano de Ação, Regulamento Interno e Carta de compromisso;
- b) Elaborar propostas de horários de trabalho e de planos de férias dos elementos do grupo administrativo, de acordo com a lei e os princípios expressos neste regulamento, e submetê-las à aprovação do Coordenador;
- c) Organizar a intersubstituição de elementos do grupo administrativo, nomeadamente nas situações de doença súbita, férias e formação;
- d) Na ausência do Interlocutor Administrativo, este é substituído pelo assistente técnico com mais tempo de serviço na USF.

Artigo 15º

INSTRUMENTOS DA USF

São instrumentos da USF de Marmelais o presente Regulamento Interno e seus Anexos, incluindo a Carta da Qualidade, o Manual de Articulação com o ACES, o Manual de Procedimentos, o Plano de Ação, a Carta de Compromisso e o Diário de Bordo e o Registo de ocorrências.

Artigo 16º

ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERDISCIPLINAR

- a— Os princípios de organização da USF de Marmelais estão centrados no cidadão.
- b — A cada cidadão inscrito é atribuído um médico, um enfermeiro de família e um assistente técnico, sempre que possível, de acordo com a sua vontade.
- c — Todos os primeiros contactos dos cidadãos com a USF de Marmelais são estabelecidos através do secretariado clínico.
- d— A informação circula entre os profissionais por via online.
- e— Sempre que possível, todos os cuidados a prestar devem ser agendados para um dia e uma hora.
- f— Sempre que possível, os cuidados a prestar devem ser realizados pelo respetivo médico ou enfermeiro de família.
- g — Os horários de funcionamento da USF de Marmelais, os horários dos médicos e dos enfermeiros, bem como as formas de contato e os períodos de ausência dos profissionais, devem ser publicitados.
- h— Cada profissional assume a responsabilidade de conhecer as regras de funcionamento da USF de Marmelais, de forma a estar habilitado para informar convenientemente os cidadãos.
- i — Todos os profissionais reconhecem o direito de ser questionados sobre a sua atuação e têm o dever de o fazer sempre que considerem que determinado procedimento não é correto.

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

Artigo 17º

DEFINIÇÃO DO MODELO DE EQUIPA MULTIDISCIPLINAR

1-Os profissionais da USF de Marmelais estão organizados em equipas constituídas por um médico, enfermeiro e assistente técnico, descritas no Anexo III.

2-Apesar de pertencerem a uma equipa e de assumirem uma maior responsabilidade para com os seus utentes, os profissionais mantêm o dever de garantir a prestação de cuidados de saúde gerais a todos os utentes da USF de Marmelais.

Artigo 18º

GESTÃO INTERNA DA USF POR OBJETIVOS

1-A USF de Marmelais tem um modelo de gestão participada por objetivos, identificados, temporizados e quantificados em sede de plano de ação;

2- O plano de ação é elaborado por cada três anos com metas anuais;

3- Compete aos responsáveis pelos processos da USF (Anexo IV), com apoio do Conselho Técnico e do Coordenador e ouvidos todos os profissionais, elaborar e atualizar o Plano de Ação e realizar o Relatório Anual de Atividades;

4 - O Plano de Ação é aprovado em Conselho Geral.

Artigo 19º

ARTICULAÇÃO E COMUNICAÇÃO INTERNA

1-A articulação e comunicação de carácter mais formal entre os diferentes elementos da equipa ocorre através dos interlocutores das respetivas áreas de prestação de cuidados (interlocutor de enfermagem e interlocutor administrativo) e coordenador da USF de Marmelais.

2- As reuniões podem ser de conselho geral (todos os profissionais), por grupo profissional, por equipa de saúde e por responsáveis pelos processos chave de gestão ou de programas de saúde.

3-Os interlocutores de enfermagem e administrativo reúnem com o coordenador da USF de Marmelais no espaço dedicado à gestão por parte do coordenador da USF de Marmelais.

4-Os utentes são informados do agendamento destas reuniões, através de informação escrita no placard da entrada da USF. Na realização das mesmas é definido, para situações pontuais e de forma rotativa, um profissional que se encontra disponível para o atendimento dos utentes, em caso de necessidade.

5-As reuniões na USF de Marmelais ocorrem semanalmente nos horários abaixo indicado.

Médicos	6ª Feira das 14:30 às 16:30
Enfermeiros	6ª Feiras das 14:30 às 16:30
Assistentes Técnicos	6ª Feira das 14:30 às 16:30

Artigo 20º

ARTICULAÇÃO EXTERNA

A USF de Marmelais articula com as diferentes unidades do ACES segundo Manual de Articulação.

A USF de Marmelais articula com os cuidados hospitalares segundo as orientações definidas pela DGS, nomeadamente com o CHMT e hospitais de influência da área geográfica da USF.

Artigo 21º

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O processo de circulação da informação (interna e externa) ocorre da forma descrita no algoritmo em anexo que clarifica o processo e os seus responsáveis (Anexo VI).

1- Atas de reuniões

Todas as reuniões efetuadas na USF de Marmelais são registadas em ata e arquivadas.

Todos os profissionais se responsabilizam pelo conhecimento do seu conteúdo.

2- Registos clínicos

Todos os atos médicos e de enfermagem são registados nos suportes informáticos em uso na USF de Marmelais.

3- Registos administrativos

Todos os atos administrativos são registados nos suportes informáticos em uso na USF de Marmelais excetuando os que não se integram na aplicação informática em uso, mantendo o registo em papel.

4- Arquivo de informação externa

Toda a informação é dada a conhecer ao coordenador o qual orienta sobre Destino.

Artigo 22º

TAREFAS E RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS

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

a) Todos os médicos garantem:

- i. Consulta aberta;
- ii. Consulta de intersubstituição;
- iii. Consulta programada em todos os programas da carteira básica de serviços;
- iv. Atendimento telefónico;
- v. Atendimento por correio eletrónico;
- vi. Renovação da prescrição crónica;
- vii. Visitas domiciliárias.

Não são tarefas dos médicos da USF a emissão de atestados para desportistas federados ou coletividades desportivas, o preenchimento de formulários e emissão de credenciais para exames complementares de diagnóstico pedidos por companhias seguradoras ou entidades bancárias; a transcrição de exames complementares de diagnóstico pedidos no âmbito da medicina do trabalho,

por médicos no exercício de medicina privada ou por médicos hospitalares, salvaguardando-se as situações de exceção que o respetivo médico de família considere pertinente

b) Todos os enfermeiros garantem:

- i. Consulta aberta;
- ii. Consulta programada aos grupos de risco e grupos vulneráveis;
- iii. Atendimento telefónico;
- iv. Atendimento por correio eletrónico.
- v. Visitas domiciliárias;
- vi. Vacinação;
- vii Atividades no âmbito da sala de tratamentos.

c) Todos os assistentes técnicos garantem:

- i. Atendimento presencial na receção;
- ii. Atendimento telefónico;
- iv. Atendimento por correio eletrónico.

2 - As tarefas dos diferentes elementos da USF em cada programa da carteira básica estão explicitadas no Anexo V.

3 - Todos os profissionais têm a responsabilidade de:

- a) Garantir em todas as situações uma relação de respeito, cortesia e amabilidade com os cidadãos e com os outros profissionais;
- b) Garantir todo o empenho na identificação dos problemas dos cidadãos, assumindo com prazer a sua orientação para a resolução, tendo em conta os princípios recomendados de boas práticas em cada momento;
- c) Garantir a manutenção do saber e do saber fazer adequado a cada situação em determinado momento.

4 - Na USF de Marmelais estão definidas as seguintes áreas de responsabilidade, os elementos responsáveis por cada área são identificados no Anexo IV.

Artigo 23º

ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS DIFERENTES GRUPOS PROFISSIONAIS

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

Cada grupo profissional, nomeadamente médicos e enfermeiros de família, é dotado de autonomia científica e técnica, tal como regulamentado na legislação de cada carreira profissional.

As tarefas dos diferentes elementos da USF em cada programa da carteira básica estão explicitadas no Anexo V.

Artigo 24º

ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS MÉDICOS

1- O conteúdo funcional dos cuidados médicos está descrito e regulado pelos artigos 9º, 10º, 11º, 12º e 13º do Decreto-lei nº 177/2009 de 4 de Agosto.

2- Cabe aos médicos:

- a. Identificar as necessidades de saúde individuais e familiares;
- b. Desenvolver atividades nas áreas da prevenção da doença/ promoção da saúde;
- c. Realizar consultas de vigilância procedendo à avaliação clínica, informando orientando de acordo com as necessidades individuais e familiares;
- d. Realizar consultas por sua iniciativa ou a pedido dos utentes, previamente agendadas, procedendo à avaliação clínica e diagnóstica e posterior orientação (terapêutica ou outra) dos utentes;
- e. Realizar consultas de acompanhamento a doentes crónicos;
- f. Realizar consultas de doença aguda no próprio dia em que lhe são solicitadas;
- g. Realizar consultas domiciliárias a doentes incapacitados para deslocação;
- h. Proceder aos registos dos atos efetuados;

- i. Certificar estados de saúde e de doença, elaborar relatórios e emitir declarações pedidas pelos utentes, que se insiram no cumprimento da resposta ao direito à saúde dos cidadãos;
- j. Colaborar na elaboração de informações para os utentes;
- k. Colaborar na elaboração de protocolos de atuação;
- l. Participar nas reuniões;
- m. Participar em ações de formação (formando / formador);
- n. Articular com enfermeiros e assistentes técnicos da USF, de forma a dar cumprimento aos objetivos estabelecidos;
- o. Articular com outros serviços do ACES Médio Tejo;
- p. Articular com outras instituições de Saúde ou de Apoio Social.

Artigo 25º

ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS

1-Os cuidados de enfermagem são regulamentados pelo artigo 5º, artigo 8º e artigo 9º do Regulamento Exercício Prática de Enfermagem.

2-As intervenções dos enfermeiros são autónomas e interdependentes. Salienta-se ainda que a avaliação de desempenho para os enfermeiros que integram a USF de Marmelais, é feita de acordo com a legislação que se encontra em vigor.

3-Cabe aos Enfermeiros:

- a. Identificar as necessidades de saúde individuais e familiares;
- b. Desenvolver atividades nas áreas da prevenção da doença e promoção da saúde;
- c. Realizar consultas de vigilância (Saúde Infantil e Juvenil, Saúde da Mulher, Saúde Materna e Rastreio Oncológico, Diabetes e Hipertensão) em trabalho de equipa com o médico, informando e orientando de acordo com as necessidades individuais e familiares;
- d. Realizar consultas de acompanhamento a doentes crónicos em trabalho de equipa com o médico, informando e orientando de acordo com as necessidades individuais e familiares;

- e. Proceder à avaliação e tratamento dos utentes com necessidade de cuidados de enfermagem;
- f. Realizar tratamentos e dar apoio domiciliário a doentes incapacitados para deslocação;
- g. Proceder ao cumprimento do PNV;
- h. Proceder aos registos dos atos efetuados;
- i. Requisitar o material de consumo clínico e medicamentos;
- j. Colaborar na elaboração de informações para os utentes;
- k. Colaborar na elaboração de protocolos de atuação;
- l. Participar nas reuniões;
- m. Participar em ações de formação (formando / formador);
- n. Articular com médicos e assistentes técnicos da USF, de forma a dar cumprimento aos objetivos estabelecidos;
- o. Articular com outros serviços do ACES Médio Tejo;
- p. Articular com outras instituições de Saúde ou de Apoio Social.

Artigo 26º

ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS ASSISTENTES TÉCNICOS

1-O conteúdo funcional dos assistentes técnicos está descrito e regulado pela resolução da Assembleia da República nº 59/2004 de 19 de Agosto.

2-O secretariado clínico é o rosto da USF no relacionamento com o cidadão, pelo que tem um papel fundamental no atendimento, pelo respeito, capacidade de diálogo, informações precisas, orientação do utente e cortesia.

3-Cabe aos Assistentes Técnicos:

a) Atendimento e encaminhamento do cidadão:

i) Programação e marcação de consultas, telefonicamente ou presencialmente — consultas programadas; consultas não programadas da iniciativa do utente;

ii) Monitorização do tempo de espera e desistências;

b) Gestão da comunicação:

i) Divulgação atualizada do funcionamento dos serviços;

- ii) Informação a pedido;
 - (1) Efetuar um atendimento eficaz, assertivo e personalizado
 - (2) Fornecer informações claras e adequadas aos utentes
 - (3) Encaminhar para o médico e/ou enfermeiro as chamadas telefónicas a eles destinadas, de acordo com os horários de atendimento estabelecidos
- c) Gestão de procedimentos administrativos:
 - i) Proceder à inscrição e/ou transferência de utentes e processos clínicos
 - ii) Proceder à atualização dos dados administrativos dos utentes
 - iii) Atribuir e regularizar isenções de taxas moderadoras
 - iv) Cobrar as taxas moderadoras e encaminhar o numerário
 - v) Proceder a reembolsos
- d) Participação na gestão dos processos clínicos;
 - i) Encaminhar os utentes para a vacinação (colaboração com o cumprimento do PNV)
 - ii) Encaminhar para o médico e/ou enfermeiro os pedidos de atendimento por doença aguda
 - iii) Encaminhar para o médico e/ou enfermeiro as cartas de informação hospitalar levadas pelos utentes
 - iv) Encaminhar as referências dos utentes para os cuidados diferenciados
- e) Participação nos procedimentos referentes à prescrição crónica;
- f) Registo e acompanhamento relativos à referência;
- g) Gestão dos dados administrativos do cidadão
- h) Gestão das áreas de apoio administrativo;
- i) Catalogar e arquivar documentos
 - ii) Requisitar material administrativo
 - iii) Tratar da correspondência
- j) Participação na gestão do sistema de informação;
 - i) Colaborar na elaboração de informações para os utentes
 - ii) Participação na receção, encaminhamento e na resposta a reclamações e sugestões dos cidadãos.

- k) Participação em reuniões;
- l) Participação em ações de formação (formando / formador);
- m) Articulação com outros serviços (tarefas de gestão decorrentes do edifício, nomeadamente no que diz respeito a avarias, articulação com os serviços de limpeza, articulação com a UAG, ACES Médio Tejo);
- n) Articulação com outras instituições de Saúde ou de Apoio Social.

Artigo 27º

OUTROS PROFISSIONAIS

- 1 — Na USF de Marmelais exercem atividade outros profissionais, nomeadamente assistentes operacionais e profissionais de saúde em fase de pré e pós graduação.
- 2 — As tarefas das assistentes operacionais estão estabelecidas no manual de articulação.
- 3 — O desempenho dos profissionais em fase de pré ou pós graduação obedece aos planos de estágio.

Capítulo IV

COMPROMISSO ASSISTENCIAL

Artigo 28º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E COBERTURA ASSISTENCIAL:

1 — O período de funcionamento da USF de Marmelais é das 8:00 às 20:00 horas, nos dias úteis (DL 298/2007, art. 10º, n.º 4).

2 — O horário de funcionamento da USF de Marmelais é publicitado, designadamente, através de afixação no exterior e interior das instalações (DL 28/2008, art. 6º).

3 — O período de funcionamento referido no n.º 1 pode ser alargado quer nos dias úteis, quer aos fins-de-semana e feriados, sob proposta fundamentada do conselho técnico ou do coordenador, desde que aprovada por maioria qualificada em sede de conselho geral, em regime de carteira adicional.

4 — O horário de atendimento aos cidadãos coincide com o horário de funcionamento da USF.

Artigo 29º

CARTEIRA DE SERVIÇOS

1-A carteira de serviços da USF Marmelais é a que consta do anexo I da Portaria n.º 1368/2007, de 18 de outubro, e será atualizada de acordo com as eventuais alterações que o referido diploma venha a sofrer.

2-A USF Marmelais pode solicitar às entidades competentes a negociação duma carteira adicional, de acordo com os pressupostos do anexo II da referida portaria ou de futura legislação que venha substituí-la, desde que proposta pelo Conselho Técnico e aprovada por maioria qualificada em sede de Conselho Geral.

3-A oferta de serviços é a descrita no Plano de Ação (Anexo VII) e aprovada em conselho geral.

4-O acesso dos cidadãos inscritos na USF de Marmelais à carteira de serviços faz-se através dos seguintes tipos de consulta:

CONSULTA PROGRAMADA — É uma consulta de iniciativa do cidadão ou da equipa de saúde, para vigilância de saúde ou de doença crónica, de acordo com o plano de saúde individual. Marcada com antecedência por qualquer meio de comunicação, preferencialmente no horário da própria equipa de saúde;

CONSULTA ABERTA — A consulta aberta destina-se à prestação de cuidados de saúde no âmbito de problemas episódicos, agudos e/ou inadiáveis, a utentes do próprio ficheiro. Marcada presencialmente ou telefonicamente no próprio dia.

Se a procura exceder o número de vagas disponíveis, o administrativo informa o utente do horário da próxima vaga de consulta disponível, ou encaminha para a consulta de intersubstituição. Ainda assim, o MF procura responder a todos os pedidos excedentes, quando possível.

CONSULTA DE INTERSUBSTITUIÇÃO - Consulta efetuada ao utente na USF por outro médico ou enfermeiro na ausência ou indisponibilidade do seu médico ou enfermeiro de família.

CONSULTA NO DOMICÍLIO - Consulta realizada ao utente em sede de visitação domiciliária, para promoção da saúde, em caso de dependência ou cujo estado de saúde comprovadamente não aconselha a deslocação à USF. A consulta no domicílio pode ser programada ou aberta, neste último caso, desde que a situação de doença seja do âmbito dos cuidados de saúde primários e é assegurada num prazo máximo de 24 horas.

Os pedidos de VD poderão ser feitos pelo utente, familiar ou outro prestador de cuidados através de contacto presencial com os profissionais de saúde (médicos ou enfermeiros), via telefone ou e-mail. Após contacto, será realizada uma avaliação clínica, via processo clínico, por parte do médico ou enfermeiro. Estabelecida a prioridade clínica, será feito o agendamento da VD. Nos casos justificados clinicamente, a resposta será num prazo máximo de 24 horas ou será realizado o encaminhamento para o serviço de Urgência do Centro Hospitalar do Médio Tejo (CHMT).

CONSULTA AGENDADA DOS PROGRAMAS DE SAÚDE - Consulta programada inserida num programa de saúde e com horário próprio, efetuada segundo a periodicidade definida pelas orientações da DGS, marcada por iniciativa do médico ou enfermeiro.

CONSULTA POR ATENDIMENTO TELEFONICO OU CORREIO ELETRÓNICO - Atendimento telefónico ou resposta a mensagem de correio eletrónico para obtenção de informação de saúde ou aconselhamento médico ou de enfermagem diariamente em horário pré-definido e divulgado aos utentes em placard.

5-A marcação das consultas pode ser efetuada por qualquer meio de comunicação, designadamente: presencial, telefone, mail, portal do utente, diretamente pelo próprio ou através de outra pessoa.

Artigo 30º

ATENDIMENTO DOMICILIÁRIO

1- Consideram Critérios de prioridade no atendimento domiciliário (ordem decrescente) os seguintes:

- Uteses acamados, com necessidade de tratamento regular;
- Doentes com dependência permanente na atividade de vida diária: Movimentar-se;
- Uteses que se encontrem em situação aguda e que não se possam deslocar à USF, por motivos de doença;
- Puérperas e recém-nascidos;
- Visitas de âmbito social (avaliação familiar).

2- Excluem-se cuidados no domicílio nos lares, nas casas de repouso e nas IPSS.

Artigo 31º

COMPROMISSOS DA USF

A USF de Marmelais propõe-se:

- Garantir o direito dos utentes a ter um médico de família, dentro dos limites contratualizados;

- Garantir a prestação de cuidados de saúde em todos os dias úteis das 8 às 20 horas;
- Garantir uma resposta, no próprio dia, a qualquer pedido médico ou de enfermagem. A referida resposta poderá ser a realização de consulta ou prestação de cuidados no mesmo dia, marcação de consulta, ou orientação/aconselhamento;
- Obedecer ao princípio da personalização de cuidados, com entreaajuda dos vários grupos profissionais, através de: Consulta médica e/ou de enfermagem personalizada diária, com períodos de Consulta Aberta e períodos para Marcação Prévia;
- Garantir a todas as crianças, que pretendam ser seguidas na USF, consultas de saúde infantil e juvenil segundo as normas da DGS;
- Garantir a todas as grávidas que pretendam ser seguidas na USF, consultas de Saúde Materna, segundo as normas da DGS;
- Garantir a todas as mulheres que pretendam ser seguidas na USF, consultas de Planeamento Familiar, segundo as normas da DGS;
- Garantir a todos os doentes inscritos e residentes na área de influência da USF, impossibilitados de se deslocarem às instalações da USF, por situação clínica, visitas domiciliárias quer médicas quer de enfermagem;
- Garantir marcações de consulta: presencial, pelo telefone, por mail ou pelo Portal da Saúde;
- Garantir que as chamadas telefónicas sejam atendidas com eficiência e correção.

Artigo 32º

GESTÃO DA LISTA DE INSCRITOS

A USF de Marmelais garante a gestão e atualização da lista de utentes dentro dos valores contratualizados com o ACES Médio Tejo, tendo uma equipa responsável (Anexo IV) que realiza a referida atualização após despacho do coordenador da USF de Marmelais.

Artigo 33º

ALTERNATIVAS ASSISTENCIAIS

- 1- Situações urgentes ou emergentes contactar o INEM – ligando 112;
- 2- Fora do horário de atendimento da USF deverá contactar a Linha de Saúde 24 através do número 808 24 24 24 para triagem, aconselhamento e encaminhamento em situação de doença.

Artigo 34º

SISTEMA MARCAÇÃO DE CONSULTAS

- 1-O utente tem a possibilidade de efetuar a marcação de consultas em todo o período de funcionamento da USF (8h-20h).
- 2-O utente pode fazer as suas marcações de consulta na secretaria da USF de Marmelais, presencialmente, por telefone, por mail ou Portal da Saúde.
- 3-O Atendimento telefónico é feito no período das 8h às 20h pelos assistentes técnicos que se encontram no atendimento ao público.
- 4-O utente tem a seu dispor a marcação de consultas, nas áreas da Saúde do Adulto, Saúde Infantil, Saúde Materna, Planeamento Familiar, Vigilância da Hipertensão e Vigilância da Diabetes. O utente tem ainda a possibilidade de marcação de visitas domiciliárias.
- 5-O utente tem também ao seu dispor diariamente e para cada médico ou enfermeiro um período de consulta sem marcação prévia (consulta aberta).
- 6-O tempo que medeia a marcação prévia da consulta e a realização da mesma não deverá exceder os quinze dias úteis, exceto nas consultas programadas de vigilância que serão marcadas de acordo com as orientações da DGS.

Artigo 35º

TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera nas instalações da USF dos utentes com marcação prévia não deve ser superior a 20 minutos. Excluem-se a consulta aberta ou consulta de intersubstituição.

Artigo 36º

CIRCUITO DO UTENTE

- 1 - O contacto do utente, ou seu representante, com a USF de Marmelais é estabelecido através do secretariado clínico, seja em presença física, por telefone ou online.
- 2 – O contacto por via online pode ser dirigido diretamente para qualquer profissional da USF de Marmelais.
- 3 – Todos os procedimentos exclusivamente administrativos, que não necessitem de intervenção direta do médico ou do enfermeiro, são resolvidas pelo secretariado clínico, incluindo a receção de reclamações, sugestões ou elogios, a renovação de receituário de medicação crónica, e pedidos de declarações, sem prejuízo das decisões que os médicos ou os enfermeiros venham a tomar para validação desses pedidos.

Artigo 37º

CONTINUIDADE E INTEGRAÇÃO DOS CUIDADOS NA USF E NO DOMICÍLIO

1. 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 do presente regulamento.
2. As ausências dos profissionais, programadas ou não, não devem comprometer a prestação dos cuidados, nomeadamente as que interferem com a saúde dos cidadãos inscritos e com os objetivos definidos e aprovados no Plano de Ação.
3. As ausências programadas obedecem às seguintes regras:
 - a) nunca podem ser superiores a 20 dias úteis;
 - b) o máximo de profissionais ausentes por área profissional, não pode exceder um terço;
 - c) a programação das ausências deve ter em conta os prazos legalmente estipulados para a sua autorização, acrescidos de dez dias úteis sempre que não seja da competência do Coordenador.
 - d) Os utentes são preferencialmente atendidos pelo seu Médico/Enfermeiro de Família. Na sua ausência ou indisponibilidade, outro profissional da USF realizará o

atendimento). A equipa multiprofissional garante a intersubstituição, nas situações de ausência programadas ou não programadas.

e) A ausência do profissional e o seu tempo previsível é alvo de informação pública no placard exterior da USF;

Artigo 38º

INTERSUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS

1- Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF Marmelais são responsáveis e solidários dentro de cada grupo profissional, para garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos, durante qualquer ausência.

2- A intersubstituição nas ausências até duas semanas é assegurada pela restante equipa, sem encargos adicionais.

3- Nas ausências dos profissionais, não programadas (exceto licenças de maternidade), superiores a duas semanas, será acordado com o ACES Médio Tejo o recurso a trabalho extraordinário, nos termos da lei.

4- A ausência de um profissional não pode exceder o período de 120 dias, a partir do qual, sob proposta da USF, o ACES deve proceder à substituição do elemento ausente, exceto nos casos em que a ausência resulta do exercício de licença de maternidade.

5- Nas situações de ausências programadas de qualquer dos elementos da equipa de saúde a USF garante aos cidadãos o atendimento das seguintes situações:

a) Situações de doença aguda;

b) Situações de urgência em planeamento familiar;

c) Orientação das situações de interrupção voluntária de gravidez;

d) Renovação de receituário crónico no caso de ausências superiores a dois dias úteis;

e) Renovação dos certificados de incapacidade temporária para o trabalho no caso de ausências superiores a três dias úteis;

f) Consultas de saúde materna se a situação de ausência interferir com a vigilância normal da grávida, designadamente, primeira consulta, diagnóstico

pré-natal quando aconselhado, controlo laboratorial e radiológico do segundo e terceiro trimestre, referenciação para consulta de termo e consulta de revisão do puerpério;

g) Primeira consulta na vida do recém-nascido;

h) Visitaçãõ domiciliária de enfermagem e cuidados em Sala de Tratamentos;

i) Vacinaçãõ;

6- Nas situações de ausências nãõ programadas a USF garante aos cidadãõs o atendimento dos seguintes serviçõs mìnimos:

a) Os definidos em Plano de Açãõ para cada Programa de Saúde (Anexo VII);

b) Consultas programadas nãõ suscetíveis de alteraçãõ para outra data sem comprometer a personalizaçãõ dos cuidados.

Artigo 39º

INTRESUBSTITUIÇÃO DOS MÉDICOS

AUSÊNCIA PROGRAMADA:

i. Os utentes com consulta programada, cuja desmarcaçãõ nãõ seja possível, serãõ distribuídõs equitativamente entre os médicos presentes;

ii. A renovaçãõ de receituário crônico serãõ distribuída equitativamente por todos os médicos.

iii. O sistema de intersubstituiçãõ assegura as situações agudas, incluindo VD aguda;

AUSÊNCIA NÃO PROGRAMADA:

Na ausênciamãõ programada de um médico os utentes com consulta programada, cuja desmarcaçãõ nãõ seja possível, serãõ distribuídõs pelo médico de intersubstituiçãõ e pelos restantes médicos presentes;

Artigo 40º

INTERSUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

AUSÊNCIA PROGRAMADA

A intersubstituiçãõ dos enfermeiros em situações programadas ocorre em planificaçãõ mensal realizada pelo enfermeiro interlocutore todos os meses e enviada à restante equipa por mail institucional.

AUSÊNCIA NÃO PROGRAMADA

A intersubstituição é assegurada por todos os elementos da equipa segundo orientação do enfermeiro interlocutore.

A intersubstituição dos profissionais de enfermagem é efectuada pelos enfermeiros ao serviço de modo a garantir os cuidados aos utentes quer na Unidade quer na Visita Domiciliária.

Artigo 41º

INTERSUBSTITUIÇÃO DOS ASSISTENTES TÉCNICOS

Os Assistentes Técnicos têm horários implementados de forma a assegurar o atendimento de front office com dois profissionais.

Na ausência de um destes profissionais, os elementos em carga horária de BackOffice asseguram o atendimento.

Artigo 42º

SERVIÇOS MÍNIMOS MÉDICOS

A equipa de médicos entra em serviços mínimos quando se verificar a ausência não programada de mais de metade dos seus elementos.

Considera-se serviços mínimos médicos:

- Os definidos em Plano de Ação para cada Programa de Saúde (Anexo VII).
- Renovação de Medicação Prolongada, Oxigenoterapia, Cuidados Respiratórios Domiciliários dentro de 72 horas;
- Consulta por Certificado Incapacidade Temporária;
- Resposta a utentes com situações clínicas agudas do âmbito dos CSP;
- Orientação de utentes sinalizados;
- Visitação Domiciliária desde que a situação de doença seja do âmbito dos cuidados de saúde primários é assegurada num prazo de 24 horas;

Artigo 43º

SERVIÇOS MINIMOS ENFERMAGEM

A equipa de enfermeiros entra em serviços mínimos quando se verificar a ausência não programada de mais de metade dos seus elementos.

Consideram-se serviços mínimos de enfermagem:

-Os definidos em Plano de Ação para cada Programa de Saúde (Anexo VII).

Artigo 44º

SERVIÇOS MINIMOS ASSISTENTES TÉCNICOS

A equipa de assistentes técnicos entra em serviços mínimos quando se verificar a ausência não programada de mais de metade dos seus elementos.

Considera-se serviços mínimos administrativos:

- Atendimento e encaminhamento do utente.

Artigo 45º

SISTEMA DE RENOVAÇÃO DE PRESCRIÇÕES

1- 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;

2- Nas consultas relativas a cada programa de saúde, o médico de família disponibiliza as prescrições necessárias até à consulta seguinte, desdobrando o receituário;

3- Cabe a cada médico de família identificar a medicação crónica do utente e mantê-la atualizada;

4- A USF de Marmelais garante uma resposta ao pedido de renovação de prescrições no prazo máximo de 72 horas;

5- Não deve ser emitido qualquer receituário para utentes que tenham abandonado a vigilância.

Artigo 46º

COMUNICAÇÃO COM OS UTENTES

1 — A comunicação entre os cidadãos e a USF de Marmelais pode ser feita por qualquer meio disponível e deve passar primeiramente pelos assistentes técnicos.

2 — A USF de Marmelais garante o atendimento telefónico dos cidadãos em todo o seu período de funcionamento.

3 - A comunicação entre a USF e os cidadãos, para além dos meios referidos, utiliza também os placards da própria unidade, o Guia do Utente, a Carta da Qualidade e folhetos informativos.

4 - Nos placards, consta informação relevante sobre:

a) O funcionamento da USF, incluindo horário das atividades, ausências programadas dos profissionais, alternativas assistenciais, sistema de marcação de consultas e contactos;

b) Os direitos e deveres dos cidadãos, a disponibilidade e local do gabinete do cidadão e a publicidade à existência de livro de reclamações e caixa de sugestões e reclamações;

c) Os resultados da USF e sua evolução face aos compromissos assumidos, disponibilidade de consulta do Plano de Ação e Relatório de Atividades;

d) Placard onde se dá a conhecer os documentos oficiais da USF:

- Plano de ação;

- Regulamento Interno;

- Relatório de Atividades do ano anterior;

- Manual de Articulação;

- Plano de Acompanhamento Interno;

- Certificado de registo da USF pela Entidade Reguladora da Saúde;

- Carta de Compromisso.

e) Cartazes de informação oportunista sobre a saúde dos cidadãos.

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

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

7- A USF de Marmelais promove e incentiva a atualização dos contatos por parte dos cidadãos.

Artigo 47º

SUGESTÕES

1-Os utentes têm à sua disposição uma caixa de sugestões com um impresso próprio;

2- As sugestões são recolhidas mensalmente e analisadas em reunião multidisciplinar;

3-Os utentes têm à sua disposição o e-mail: usf.marmelais@arslvt.min-saude.pt, afixado no placard de entrada da USF e no Guia de Acolhimento.

4-O email é 'aberto' diariamente pelo interlocutor administrativo, ou pelo substituto, que dá a conhecer ao coordenador da USF de Marmelais e posteriormente são analisadas em reunião multidisciplinar.

Artigo 48º

PROCESSO DE REGISTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES/ELOGIOS

1- A USF providencia a resposta à reclamação no prazo de 5 dias úteis.

2-A resposta à reclamação é enviada para o Gabinete do Cidadão, com os esclarecimentos relativos à situação apresentada pelo profissional visado na mesma e pelo Coordenador.

3-Quando a reclamação visa a USF a resposta é dada pelo Coordenador.

4-Na reunião de Conselho Geral seguinte, as reclamações serão apresentadas, para avaliação e implementação de melhorias.

5-Semestralmente é apresentado um resumo do tratamento das reclamações e elogios.

5-O tratamento dos elogios é alvo do mesmo tratamento que as reclamações.

Artigo 49º

MUDANÇA DE MÉDICO DE FAMÍLIA

1. O doente tem o direito de escolher livremente o seu médico, e o médico tem o dever de respeitar e defender tal direito.
2. O médico assistente deve respeitar o direito do doente a mudar de médico, devendo antecipar-se, por dignidade profissional, à menor suspeita de que tal vontade exista.
3. O utente solicita na secretária da USF o formulário para pedido de mudança de médico de família.
4. O assistente técnico identifica o utente e médico de família e regista a entrada do pedido.
5. O pedido é entregue ao Coordenador da USF.
6. O Coordenador avalia a possibilidade de atribuição de outro médico de família ao utente e ouve o médico em questão e o grupo médico em reunião.
7. O Coordenador comunica ao utente a resposta ao seu pedido.

Artigo 50º

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Os utentes da USF de Marmelais, poderão pedir na secretaria para consultar o Plano de Ação, o Relatório de Atividades do ano transato, o Regulamento Interno, o Plano de Acompanhamento Interno e o Plano de Formação.

Capítulo V

FORMAÇÃO E COMPROMISSO PARA A QUALIDADE

Artigo 51º

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL CONTÍNUO

1-A USF é um espaço de formação e inovação. O desenvolvimento profissional contínuo dos seus elementos é um requisito indispensável para o seu sucesso e para a manutenção e melhoria da qualidade dos serviços prestados (Portaria n.º 1368/2007, Anexo I, I-E).

2-A USF de Marmelais compromete-se a elaborar um plano anual de formação dos profissionais, organizado e supervisionado pelo Conselho Técnico, tendo em conta as necessidades da equipa e necessidades individuais.

3-Para a determinação das necessidades de formação referidas no número anterior será realizado um questionário individual e anual.

4-O plano de formação deve incorporar obrigatoriamente ações em contexto de trabalho.

5-A USF de Marmelais promove a realização de formação interna e externa pelos princípios da igualdade de oportunidades.

6-A presença dos elementos que participam nas formações externas é verificada através da entrega dos certificados de presença, como formador ou formando.

Artigo 52º

PROGRAMA DE FORMAÇÃO INTERNA

A formação interna integra as reuniões semanais, sendo realizada uma vez por mês, na USF, permitindo a frequência de todos os elementos de cada grupo profissional.

Artigo 53º

FORMAÇÃO PROFISSIONAL EXTERNA

1-A USF de Marmelais quanto á formação externa promove que os seus profissionais se qualifiquem continuamente dentro de estabelecido pelo Decreto-Lei nº50/98 de 11 de Março e o Despacho nº 867/2002 (2.ª série), cabendo ao

coordenador a autorização de comissões gratuitas de serviço, para efeitos de atualização e aperfeiçoamento profissional que regem a formação.

2-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 30 % dos elementos desse grupo profissional.

3-A participação em ações de formação externa à USF, obriga a apresentação de requerimento no prazo legalmente previsto para envio à entidade competente:

- Apresentação à coordenadora de requerimento próprio para pedido de comissão gratuita de serviço, quando necessária, com pelo menos vinte dias úteis de antecedência, acompanhado do programa da formação a frequentar.
- Apresentação ao Conselho Técnico do requerimento próprio/ficha de inscrição da formação, com pelo menos 5 dias úteis de antecedência da data limite de inscrição, assinado pelo coordenador da USF;

4-O pedido deve ser avaliado pelo Conselho Técnico, salvaguardando-se as seguintes condições:

- O profissional dispõe de tempo para formação;
- A formação externa coincide com as necessidades de formação avaliadas pelo Conselho Técnico ou sentidas pelo profissional em causa, quer no sentido do seu desenvolvimento individual quer no interesse do desenvolvimento da equipa;
- Em reunião de serviço, o profissional transmitiu o conteúdo da formação externa anterior em que participou e trouxe a sua declaração ou documento comprovativo de presença;
- As atividades eventualmente já programadas para as datas de formação serão reprogramadas;
- Ficam assegurados os serviços mínimos regulamentados em Conselho Geral.

5- Sempre que existam pedidos de formação em datas coincidentes e já esteja atingido o limite máximo de profissionais ausentes, observar-se-ão as seguintes regras de prioridade:

- Avaliação da pertinência da formação para a equipa multiprofissional e para a formação individual do profissional, tendo em conta as necessidades formativas identificadas pelo Conselho Técnico para cada ano;
- Profissional que tenha despendido menos tempo em formação externa nos últimos 12 meses;
- Ordem de entrada dos pedidos de formação.

Artigo 54º

FORMAÇÃO PRÉ E PÓS GRADUADA

1-A USF de Marmelais colabora na formação pré e pós graduada com as entidades com que o ACES Médio Tejo realiza protocolos.

2- Os profissionais da USF asseguram, sempre que solicitados, e ouvido o Conselho Técnico, a qualidade de formadores.

3- 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 tomará a decisão.

Artigo 55º

INVESTIGAÇÃO EM CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

1-A USF de Marmelais disponibiliza-se a participar em projetos desenvolvidos pela ARS Lisboa e Vale do Tejo /ACES no âmbito da Investigação e Desenvolvimento, desde que enquadradas nos princípios definidos na sua candidatura e essa participação seja aprovada em sede de Conselho Geral.

2- A USF promove e apoia a realização de estudos de investigação.

Artigo 56º

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA USF

1-A USF tem um conjunto de indicadores de desempenho definidos em sede de contratualização a que deverá dar resposta utilizando as estratégias explanadas na mesma.

2-A equipa propõe-se ainda a:

- Analisar a sua atividade trimestralmente;
- Estabelecer regras de atuação que permitam corrigir os desvios às metas propostas;
 - Monitorizar, semestralmente, aleatoriamente os registos clínicos efetuados pelos elementos da USF e divulgar os resultados obtidos nas reuniões da USF.
 - Propor e discutir estratégias para correção de erros e incumprimentos detetados;
 - Aplicar inquéritos para avaliação da satisfação dos utentes;
 - Aplicar inquéritos para avaliação da satisfação dos profissionais;
 - Efetuar auditorias clínicas;
 - Aplicar a grelha Dior periodicamente e reavaliação de estratégias para a melhoria da qualidade da prestação de cuidados.

Artigo 57º

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS PROFISSIONAIS

A avaliação do desempenho dos profissionais que constituem a equipa da USF de Marmelais rege-se pela legislação em vigor.

Artigo 58º

COMPROMISSO PARA A QUALIDADE

1-A USF de Marmelais 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 utentes e os profissionais,

identificando os problemas e desvios das metas dos objetivos definidos em plano de ação, propondo correções e reavaliando;

2-O Conselho Técnico, com o apoio dos responsáveis pelos processos de natureza clínica, realizará anualmente um Plano de Acompanhamento Interno emitido orientações internas, após a sua avaliação.

3-O Conselho Técnico, com o apoio dos profissionais disponíveis, colabora com o ACES anualmente na avaliação da satisfação dos utentes, utilizando as metodologias aceites e validades para o efeito;

4- O Conselho Técnico, com o apoio dos profissionais disponíveis, colabora com a ACES na avaliação da satisfação dos profissionais, utilizando as metodologias aceites e validades para o efeito;

5-O Coordenador, o Conselho Técnico e a equipa de gestão do risco da USF devem articular com a direção do ACES e UAG a resolução das não conformidades identificadas em sede do processo de gestão risco.

Artigo 59º

CARTA DA QUALIDADE

A carta de qualidade consta do Anexo IX do presente regulamento encontra-se afixada à entrada da USF.

CAPITULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITORIAS

Artigo 60º

INIBIÇÕES DECORRENTES DO COMPROMISSO ASSISTENCIAL DA USF

1. Os profissionais da USF estão obrigados a apresentar ao Conselho Técnico uma declaração de interesses no que respeita a atividades inerentes às suas habilitações a exercer fora do âmbito da USF.

2. O Conselho Técnico emitirá um parecer sobre o assunto, no que se refere exclusivamente aos eventuais prejuízos dos compromissos da USF, informando o respetivo profissional e o Coordenador.

3. O parecer do Conselho Técnico deve ser submetido a ratificação em sede de Conselho Geral.

4. Nos casos em que o Conselho Geral considere existir incompatibilidade entre os interesses particulares e o interesse da USF, compete ao profissional corrigir o problema ou renunciar à sua posição de elemento da USF.

5. Se o elemento, nas circunstâncias definidas no número anterior, não renunciar por sua livre vontade, o Coordenador deve propor ao Conselho Geral a sua exclusão.

6. A USF não pode ser responsabilizada pelo incumprimento do plano de ação decorrente da não disponibilização atempada dos recursos materiais e/ou humanos essenciais para o cumprimento do seu plano de ação.

Artigo 61º

DÚVIDAS E OMISSÕES

1-As dúvidas e omissões do presente Regulamento Interno serão resolvidas por maioria de 2/3 dos elementos do Conselho Geral da USF, incluindo o Coordenador.

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

Artigo 62º

PRODUÇÃO DE EFEITOS E ATUALIZAÇÃO

1-O presente Regulamento Interno produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua aprovação em Conselho Geral

2- O presente Regulamento Interno só pode ser objeto de atualização em reunião do Conselho Geral, expressamente convocada para o efeito, com a aprovação por maioria de dois terços dos seus elementos.

SUBSCRIÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO POR TODOS OS PROFISSIONAIS

PRODUÇÃO DE EFEITOS E ATUALIZAÇÃO

Este documento produz efeito a partir do 1º dia após homologação pelo ACES, só podendo ser objeto de alterações ou atualizações em reunião de Conselho Geral, expressamente convocada para o efeito e desde que aprovado pela maioria de 2/3 dos elementos da equipa.