

Regulamento Interno

Unidade de Saúde Familiar

Esgueira +



USF Esgueira +

2ª versão

•

Janeiro de 2017



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
SAÚDE DO CENTRO



Índice

CHAVE DE SIGLAS	III
ÍNDICE DE FIGURAS	IV
1) Introdução	1
2) Denominação, Constituição e área geográfica de influência e a população inscrita	1
2.1) Denominação.....	1
2.2) Lema	2
2.3) Constituição	2
2.4) Área geográfica de actuação	2
2.5) Enquadramento geográfico	3
3) Missão, Visão e Valores	5
3.1) Missão	5
3.2) Visão	5
3.3) Valores.....	5
4) Órgãos da USF	7
4.1) O Conselho Geral	7
4.2) O Coordenador da USF	8
4.3) Conselho Técnico.....	10
4.4) Equipas responsáveis por programas de saúde e/ou áreas de gestão interna	11
5) Organização Interna e Cooperação Interdisciplinar	12
5.1) Gestão interna da USF por objectivos	13
5.2) Articulação Interna e comunicação	13
5.3) Gestão da Informação Interna e Externa	14
6) Áreas de actuação dos diferentes grupos profissionais.....	15
6.1) Pessoal médico	15
6.2) Pessoal de enfermagem	16
6.3) Pessoal Administrativo	17
7) Compromisso assistencial	18
7.1) Horário de Funcionamento da USF Esgueira +	18

7.2) Oferta de serviços.....	19
7.3) Sistema de marcação de consultas.....	22
7.4) Renovação de receituário crónico	23
7.5) Alternativas assistenciais.....	24
8) Comunicação e relação com o cidadão	24
8.1) Guia de Acolhimento	24
8.2) Atendimento Telefónico.....	24
8.3) Processo de Registo e Tratamento de Sugestões e Reclamações e elogios.....	25
9) Formação e desenvolvimento da qualidade.....	25
9.1) Avaliação das Necessidades Formativas.....	25
9.2) Formação Interna	25
9.3) Formação Externa.....	26
9.4) Avaliação do Desempenho da USF	27
9.5) Avaliação do Desempenho dos Profissionais (Secretários Clínicos, Enfermeiros e Médicos)	27
9.6) Monitorização da Qualidade	28
9.7) Investigação em Cuidados de Saúde Primários	29
10. Carta de Qualidade	29
11) Disposições Finais e Transitórias	32
11.1) Inibições Decorrentes do Cumprimento do Compromisso Assistencial da USF.....	32
11.2) Dúvidas e Omissões.....	33
11.3) Produção de Efeitos e Actualização.....	33
11.4) Subscrição do Regulamento Interno por todos os Profissionais	34
12) Anexos	36

Chave de siglas

ACeS - Agrupamento de Centros de Saúde

AO – Assistente Operacional

DPC- Desenvolvimento Profissional Contínuo

CSP -Cuidados de Saúde Primários

CSS - Cuidados de Saúde Secundários

CHBV - Centro Hospitalar Baixo Vouga

DGS - Direcção Geral de Saúde

EAD - Exame auxiliar de diagnóstico

EF - Enfermeiro de Família

ICPC-2- Classificação Internacional de Cuidados Primários – 2a edição

IVG - Interrupção Voluntária da gravidez

MF - Médico de Família

MGF - Medicina Geral e Familiar

PNV – Plano Nacional de Vacinação

SAM - Sistema de Apoio Médico

SAPE - Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem

SC – Secretário Clínico

SClínico – Sistema informático de apoio à clínica (integra o SAM e o SAPE)

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SU -Serviço de Urgência

UCSP- Unidade de Cuidados Saúde Personalizados

USF – Unidade de Saúde Familiar

Índice de Figuras

FIGURA 1 - SÍMBOLO DA USF ESGUEIRA +	2
FIGURA 2 - AVEIRO NO MAPA DE PORTUGAL (FONTE: GOOGLE. JUNHO 2014)	3
FIGURA 3 - CONCELHOS DO DISTRITO DE AVEIRO (FONTE: GOOGLE. JUNHO 2014)	4
FIGURA 4 - FREGUESIAS DO CONCELHO DE AVEIRO	4

1) Introdução

O presente documento, designado por Regulamento Interno (RI), tem como objectivo enquadrar a organização e funcionamento da USF. Pretende-se que represente um compromisso entre todos os elementos da equipa multiprofissional.

Este RI foi elaborado pelo Conselho Técnico da USF, sob coordenação do Coordenador da USF e com a participação de todos os elementos da equipa. Posteriormente foi discutido e aprovada primeira versão em reunião de Conselho Geral da USF de 29 de Abril de 2016 e a presente versão foi aprovada em 3 de Fevereiro de 2017.

2) Denominação, Constituição e área geográfica de influência e a população inscrita

2.1) Denominação

O grupo de profissionais de Saúde que se reuniu em torno deste projecto adopta a designação de “Unidade de Saúde Familiar Esgueira Mais” ou “USF Esgueira Mais” e pode ser designada abreviadamente por “USF Esgueira +”, “Unidade” ou “USF ” no texto abaixo do RI.

A USF encontra-se na dependência da Administração Regional de Saúde do Centro, I.P. e integra o Agrupamento de Centros de Saúde Baixo Vouga (ACeS BV).

Morada: Rua Pedro Vaz de Eça, Esgueira, 3800 Aveiro

Telefone: 234 312 890

Email: usf_esgueiramaais@csaveiro.min-saude.pt

Site: <https://usfesgueiramaais.wordpress.com>



Figura 1 - Símbolo da USF Esgueira +

Este símbolo representa a essência da nossa USF, pois, ao ilustrar as diferentes partes de um coração que se vai unindo, pretende representar a dinâmica e diversidade dos Cuidados de Saúde Primários prestados em equipa, com rigor científico, humanismo e abertura à comunidade.

2.2) Lema

Mais Equipa, mais saúde para todos.

2.3) Constituição

A USF Esgueira + é constituída por catorze profissionais de saúde, dos quais cinco são médicos, cinco enfermeiros e quatro secretários clínicos, cuja identificação consta do Anexo 1 deste RI.

2.4) Área geográfica de actuação

A área de influência da USF Esgueira + corresponde a todo o concelho de Aveiro.

As instalações da USF Esgueira + estão situadas na freguesia de Esgueira.

Os profissionais desta USF prestarão serviços de carteira básica a todos os utentes inscritos na USF Esgueira +.

2.5) Enquadramento geográfico

De acordo com a Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS), o município de Aveiro localiza-se em Portugal Continental (NUTS I), na região Centro (NUTS II) e na região de Aveiro (NUTS III 2013). É sede do concelho e distrito com o mesmo nome (Aveiro).



Figura 2 - Aveiro no mapa de Portugal (fonte: Google. Junho 2014)

Fazem parte do distrito de Aveiro os seguintes concelhos: Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Arouca, Aveiro, Castelo de Paiva, Espinho, Estarreja, Ílhavo, Mealhada, Murtosa, Oliveira de Azeméis, Oliveira do Bairro, Ovar, S. João da Madeira, Santa Maria da Feira, Sever do Vouga, Vagos e Vale de Cambra.

O concelho de Aveiro está limitado pelos seguintes concelhos: a norte pela Murtosa e Albergaria-a-Velha, a este por Albergaria-a-Velha e Águeda, a sul por Oliveira do Bairro e a Sudoeste por Vagos e Ílhavo todos pertencentes à mesma região NUTS III.



Figura 3 - Concelhos do distrito de Aveiro (fonte: Google. Junho 2014)

O Concelho de Aveiro tem uma área total de 197,6Km², 77Km de perímetro e uma altitude máxima de 78m. É constituído pelas seguintes freguesias e uniões de freguesias: São Jacinto; União de freguesias de Requeixo, N.ª Sra. Fátima e Nariz; União de freguesias de Eixo e Eirol; Aradas; Cacia; Esgueira; União de freguesias de Vera Cruz e Glória; Oliveirinha; São Bernardo e Santa Joana.



Figura 4 - Freguesias do concelho de Aveiro

3) Missão, Visão e Valores

3.1) Missão

Pretendemos, com uma visão holística, prestar cuidados de saúde de qualidade, com humanismo e rigor científico, integrando o utente na sua família e comunidade.

Com acções de prevenção, diagnóstico e tratamento queremos contribuir para a vigilância e promoção da sua saúde, prestando cuidados personalizados à população inscrita da área geográfica definida, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos (DL 298/2007, art. 4º).

3.2) Visão

O tripé acessibilidade, globalidade e continuidade de serviços constituem os alicerces da nossa USF.

Queremos contribuir para uma elevada satisfação do utente, assim como a dos profissionais que a integram.

Pretendemos criar pontes com as outras unidades e instituições de saúde.

3.3) Valores

O nosso modelo é o trabalho em equipa multiprofissional, autónoma e independente, com organização e funcionalidade e baseia-se na ética, compreensão e qualidade, derivados de um modelo holístico de prestação de cuidados de saúde.

Os nossos valores são:

- **Qualidade**

A qualidade deve estar presente em todas as fases do atendimento aos utentes e no planeamento, execução e avaliação de toda a actividade da Unidade.

A qualidade deve nortear a acessibilidade, o atendimento na consulta, a prescrição, a gestão da oferta, a referenciação e o relacionamento com outras instituições.

- **Satisfação**

Individual, colectiva e da comunidade.

- **Conciliação**

Assegurar a prestação de cuidados personalizados, sem descurar os objectivos de eficiência e qualidade.

- **Solidariedade**

Os diferentes profissionais assumem o espírito de solidariedade entre si para poder ser dada uma resposta em equipa, nomeadamente nos períodos de intersubstituição, de maneira a garantir a acessibilidade e a continuidade dos cuidados dos utentes da USF.

- **Cooperação**

Exige-se que todos os elementos da equipa cooperem para a concretização dos objectivos de acessibilidade e continuidade de cuidados.

- **Autonomia**

Assenta na auto-organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de acção.

- **Articulação**

Estabelece-se na necessária articulação entre as actividades desenvolvidas pela USF e as outras unidades funcionais que constituem o ACeS ou outras unidades locais de saúde.

- **Acessibilidade**

Garantir a acessibilidade e a continuidade dos cuidados, fundamental para o estabelecimento de um primeiro contacto com a unidade e consequente utilização eficiente dos recursos da USF, com criação de um clima de empatia e confiança com os utentes e profissionais.

- **Trabalho de equipa**

Desenvolvimento de um espírito de inter-ajuda e coesão da equipa, a adoptar por todos os profissionais, como forma de melhorar o seu desempenho e aumentar a satisfação profissional, mantendo a responsabilidade individual no objectivo de um desempenho global e eficaz.

- **Eficiência**

Procurar reduzir os desperdícios e combater o consumismo de meios de saúde, procurando enquadrar-se na prática clínica, em normas de orientação clínica emanadas (NOC), em orientações /circulares normativas emanadas pela DGS e evidência publicada.

- **Avaliação**

Pretende-se que seja objectiva e permanente, visando a adopção de medidas correctivas pertinentes por parte de todos os elementos de desvios passíveis de pôr em causa os objectivos do plano de acção.

▪ **Formação e Investigação**

Pretendemos fomentar o desenvolvimento profissional contínuo de todos os profissionais. A nossa USF deve contribuir positivamente para a formação em Medicina Geral e Familiar, Enfermagem em Cuidados de Saúde Primários e secretariado clínico, bem como desenvolver trabalhos de investigação.

4) Órgãos da USF

São órgãos constituintes da Unidade de Saúde Familiar Esgueira +:

O Conselho Geral;

O Coordenador da USF;

O Conselho Técnico.

4.1) O Conselho Geral

O Conselho Geral (CG), cujas competências estão definidas no Decreto-lei nº 298/2007, é constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional. Reúne, pelo menos, de quatro em quatro meses, preferencialmente às sextas-feiras das 14 às 16 Horas e, extraordinariamente, mediante convocatória do Coordenador da USF ou a pedido de pelo menos metade dos seus elementos.

São competências do CG:

- Aprovar o Regulamento Interno, a Carta de Qualidade, o Plano de Ação, o Relatório de Atividades e o Plano de Aplicação dos Incentivos Institucionais;
- Aprovar a proposta da Carta de Compromisso;
- Zelar pelo cumprimento do Regulamento Interno, da Carta de Qualidade e do Plano de Ação;
- Propor a nomeação do novo Coordenador;

- Aprovar a substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional;
- Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afectos e disponibilizados à USF.

As deliberações relativas às competências referidas anteriormente são tomadas por maioria de dois terços.

O CG pronuncia-se ainda nas seguintes situações:

- Sempre que é necessário substituir algum elemento da equipa devido à ausência superior a duas semanas;
- Quando está em causa o alargamento da cobertura assistencial;
- Quando está em causa outra questão relevante para o normal funcionamento da USF.

4.2) O Coordenador da USF

O Coordenador da USF Esgueira + é um médico da carreira de Medicina Geral e Familiar, com a categoria de Assistente de MGF.

O Coordenador da USF é eleito em Conselho Geral por votação secreta e por maioria dos seus membros de 2/3 (de 3 em 3 anos). Em caso de empate, procede-se a uma 2ª volta apenas com os 2 elementos mais votados. Caso o empate persista, o anterior coordenador da USF terá voto de qualidade.

O Coordenador exerce as competências legalmente atribuídas ao titular do cargo de direção intermédia do 1º grau indicadas no anexo II à Lei nº2/2004, e outras que lhe forem delegadas ou subdelegadas, nos termos previstos no presente Regulamento. Para além das competências referidas, cabe especialmente ao Coordenador:

- Presidir ao Conselho Geral da USF;
- Assegurar a representação externa da USF Esgueira +, promovendo o bom nome da mesma, assim como o bom relacionamento institucional com outras Unidades de Saúde, com a Unidade de Apoio à Gestão, com a ARSC e com outras

instituições com que venha a relacionar-se, seja da área da saúde, seja de outras áreas de relacionamento;

- Coordenar as atividades da equipa multiprofissional de modo que seja garantida a execução do Plano de Acção;
- Coordenar a gestão dos processos e determinar os actos necessários ao seu desenvolvimento;
- Confirmar e validar, no âmbito da USF, os documentos que sejam exigidos por força de lei ou regulamento;
- Outras competências legalmente atribuídas aos titulares do cargo de direcção intermédia do 1.º grau que lhe forem delegadas ou subdelegadas, com faculdade de subdelegação;
- Autorizar a atribuição de comissões gratuitas de serviço no país;
- Coordenar a elaboração de relatórios de atividades com periodicidadesemestral;
- Atestar e autenticar para efeitos curriculares ou outros, comprovativos das funções de coordenação ou de participação em atividades ou programas de saúde, bem como de apresentação de comunicações em ações de formação dos profissionais da Unidade, quando lhe sejam solicitados;
- Confirmar a realização de meios complementares de diagnóstico e terapêutica, tratamentos termais e transportes de doentes;
- Avaliar a qualidade organizativa da USF.

O Coordenador da equipa pode delegar, com faculdade de subdelegação, algumas das suas competências, noutro ou noutros elementos da equipa, exceptuando as funções de coordenação das atividades da USF Esgueira + e a presidência do CG.

São deveres do Coordenador:

- Dar sequência às decisões do Conselho Geral;

- Informar atempadamente sobre tudo o que seja relevante para a Unidade;
- Vigiar pela correcta e regular colheita de dados estatísticos e fornecer à tutela todos os dados pertinentes;
- Zelar pelo bom-nome e imagem da Unidade.

Na ausência do Coordenador as suas competências serão transferidas para outro médico conforme descrito em acta ou, na sua impossibilidade, para outro elemento a designar previamente pelo Coordenador.

O Coordenador é apoiado nas suas funções por um Enfermeiro e um Secretário Clínico, que o ajudarão a garantir a qualidade técnico-científica dos cuidados de saúde prestados, a optimização dos procedimentos multidisciplinares e a gestão de conflitos interprofissionais.

O Coordenador tem um tempo dedicado à gestão de 2 horas semanais.

4.3) Conselho Técnico

O Conselho Técnico (CT) é constituído por um médico e por um enfermeiro, preferencialmente detentores de qualificação profissional mais elevada e de maior experiência profissional nos Cuidados de Saúde Primários, escolhidos pelos elementos de cada grupo profissional por voto secreto, de três em três anos.

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 de Qualidade.

Compete também ao CT:

- Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;
- Divulgar, junto da equipa, as normas emitidas pelas entidades competentes;
- Elaborar e manter actualizado o manual de boas práticas.
- Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação.

O Conselho Técnico reúne pelo menos oito vezes por ano ou a pedido de um dos seus elementos.

4.4) Equipas responsáveis por programas de saúde e/ou áreas de gestão interna

A USF criou e definiu internamente outros elementos de apoio à gestão:

Os elementos da USF organizam-se em subequipas constituídas por médico(a)/enfermeiro(a)/secretário(a) clínico(a), segundo a propensão dos mesmos para os seguintes programas de saúde: Saúde Materna; Planeamento Familiar; Saúde Infantil e Juvenil; Saúde do Adulto e Idoso; Diabetes; Hipertensão Arterial e Risco cardiovascular; Cuidados no Domicílio; Consulta Aberta e Intersubstituição, Vacinação, Gestão de Recursos Humanos, Gestão de controlo de Infecção nos CSP, Aprovisionamento /gestão de stocks. (ver anexo 2).

Os responsáveis pelos programas têm as seguintes funções:

- Transmitir toda a informação, interna ou externa aos elementos do grupo;
- Elaborar e actualizar o respectivo Manual de Procedimentos;
- Representar a USF em acções externas relacionadas com o Programa;
- Propor e desenvolver estratégias que se prevejam ter capacidade para melhoria da eficácia na resolução dos problemas.

Todos os profissionais da USF integram as subequipas, sendo responsáveis pela monitorização e organização dos processos necessários para que se cumpram e se realizem as actividades programadas no Plano de Actividades aprovados pela USF. Deverão neste sentido ser os motores para que o Conselho Técnico consiga implementar, de uma forma actualizada, Normas de Orientação Clínica (NOC) de acordo com as mais recentes “Guidelines” e orientações baseadas na evidência científica e proceder à verificação da sua implementação, nomeadamente no cumprimento e registo.

Através da realização de auditorias internas, é feita a avaliação do cumprimento dos procedimentos inerentes aos conteúdos acima citados.

5) Organização Interna e Cooperação Interdisciplinar

A USF Esgueira + defende um modelo que assenta no princípio da interdisciplinaridade, com objectivos identificados, temporizados e quantificados, definidos no plano de acção.

A prestação dos cuidados de saúde está organizada com base no modelo de equipa de família, a qual é formada por um(a) médico/a, um(a) enfermeiro/a e um(a) secretário/a clínico/a responsáveis pela mesma lista de utentes. Esta equipa tem como objectivo prestar serviços globais a todos os elementos do agregado familiar, garantindo a acessibilidade, a continuidade, a qualidade e a eficiência dos mesmos.

As funções de cada grupo profissional são aquelas que são inerentes às das respectivas carreiras e que estão definidas na lei. A forma como esses grupos profissionais se articulam entre si, os respectivos papéis e as atividades onde assumem responsabilidades, orientar-se-ão de forma a otimizar o desempenho e a qualidade dos cuidados a prestar.

O trabalho enquanto equipa multidisciplinar exige cooperação e comunicação entre todos os seus membros para que seja eficiente.

Todos os profissionais têm a responsabilidade de:

- Garantir uma boa acessibilidade dos utentes a todos os serviços disponibilizados pela Unidade;
- Garantir em todas as situações uma relação de respeito, cortesia e amabilidade com os cidadãos e com os outros profissionais;
- Atender e encaminhar chamadas telefónicas dos utentes de acordo com as normas definidas na Unidade;
- Garantir todo o empenho na identificação dos problemas dos utentes, assumindo com profissionalismo a sua orientação ou resolução, tendo em conta as boas práticas em cada momento;
- Cumprir as normas e orientações de serviço emanadas pela DGS;
- Participar nos processos de planeamento, organização, gestão e controlo da USF Esgueira +;
- Participar, activamente, nos ciclos de melhoria contínua da qualidade definidos pela USF Esgueira +;

- Zelar pela conservação e manutenção do equipamento, material e património confiado à USF Esgueira +;
- Zelar pelo bom nome e prestígio da USF Esgueira +.

5.1) Gestão interna da USF por objectivos

É responsabilidade do Coordenador promover a monitorização dos objectivos/metad, trimestralmente, de forma global, através dos indicadores facilitados pelo programa informático (MIM@UF). No caso de se verificarem discrepâncias entre o contratualizado e o atingido, proceder-se-á a uma análise para esclarecer a situação e definir estratégias, multidisciplinares, para atingir as metas contratualizadas.

5.2) Articulação Interna e comunicação

Além das reuniões do CG e do CT, devem realizar-se reuniões da equipa multiprofissional, sob a orientação do coordenador, para agilizar processos ou definir estratégias de forma a otimizar actos correntes para o bom funcionamento da USF. Todos os elementos devem participar nesta reunião assegurando no entanto as atividades correntes. De cada reunião é elaborada, lida e assinada a respectiva ata.

Cada grupo profissional – médicos, enfermeiros e secretários clínicos - pode e deve efectuar reuniões, com carácter regular ou ocasional, sempre que para tal houver motivo ou necessidade de implementar directivas emanadas quer do Conselho Técnico quer do Conselho Geral. Nestas reuniões devem participar todos os elementos do grupo profissional. As ausências devem ser justificadas.

Para além da comunicação presencial, pretende-se ainda que esta seja eficaz através de:

- Programa informático SClínico;
- Telefone;
- Mensagens Instantâneas Electrónicas;
- Correio electrónico;
- Pasta de partilha informática de documentos;
- Manual de Procedimentos;
- Quadros de Informação;

- Pastas com documentos em suporte papel disponíveis na Sala de Reuniões para consulta regular de todos os profissionais da USF.

Os elementos da USF têm conhecimento de todos os procedimentos implementados, tendo em conta o Plano de Acção, o período de funcionamento e a cobertura assistencial, permitindo desta forma uma correcta articulação entre todos, minimizando o tempo que demora o processo, tornando-o mais rápido e eficiente.

Tendo como base de trabalho as equipas nucleares, entendemos que deve ser nestas que se resolvam as questões que vão surgindo.

As questões que digam respeito a determinados sectores (médicos, enfermeiros e secretários clínicos) deverão ser debatidos em primeira instância em reuniões sectoriais, sem deixarem de ter a possibilidade de comunicar com o Coordenador. As conclusões resultantes dessas reuniões devem ser registadas em acta, que deve ser impressa e arquivada em papel e numa pasta electrónica de partilha e enviadas para o endereço de correio de grupo da USF.

No que diz respeito às reuniões de Conselho Geral, é enviada convocatória para o correio electrónico acima citado, com a ordem de trabalhos com 48 horas de antecedência (no mínimo) devendo ser arquivada em pasta própria.

Todas as reuniões efectuadas são registadas em acta em suporte informático, divulgadas por correio electrónico a todos os profissionais, assinadas e aprovadas em reunião, sendo digitalizadas e arquivado o original em pasta própria.

As ocorrências, sejam positivas ou negativas, são registadas em suporte informático próprio, com a designação de Diário de Bordo, onde constam as ocorrências funcionais ou organizativas identificadas pelos profissionais, quer internas, quer na relação com os utentes e são discutidas em reuniões multiprofissionais.

5.3) Gestão da Informação Interna e Externa

Tendo em vista a organização e padronização da informação interna e externa com interesse para os utentes e profissionais da USF, a equipa procurou normalizar todo o circuito de informação, para que todos os elementos saibam como se processa e a quem devem recorrer em caso de necessidade.

Todos os actos médicos, de enfermagem e de secretários clínicos serão registados nos sistemas de informação em uso na USF (SClínico e SINUS).

Pretende-se também que toda a informação colocada na sala de espera e fornecida ao utente seja precisa, rigorosa e actualizada.

6) Áreas de actuação dos diferentes grupos profissionais

6.1) Pessoal médico

Os Médicos de Família da USF Esgueira + responsabilizam-se pelo atendimento médico aos utentes nela inscrita, quer de acordo com a lista de utentes atribuída a cada médico e dentro do horário expresso para essa actividade, quer à globalidade dos utentes da USF, quando em intersubstituição.

Funções:

- Prestar cuidados de saúde no âmbito da especialidade de Medicina Geral e Familiar disponibilizando:
 - Consulta Geral (consulta do Adulto, consulta do Idoso, consulta Aberta, consulta de Intersubstituição);
 - Consulta de Saúde Infantil e Juvenil;
 - Consulta de Saúde da Mulher (Saúde Materna, Planeamento Familiar e Rastreio oncológico);
 - Consulta de Grupos de Risco Cardiovascular (consulta de diabetes, hipertensão);
 - Consulta Domiciliária, quando justificada.
 - Atendimento telefónico de apoio aos utentes;
- Gestão e actualização do ficheiro clínico;
- Gestão dos programas de saúde tendo em conta as atividades definidas no Plano de Acção;
- Realizar ou colaborar na elaboração de relatórios sobre a actividade da USF Esgueira + sempre que lhes seja solicitado;
- Programar cuidados personalizados de prevenção primária e secundária;
- Articular-se com outros níveis de cuidados;
- Colaborar com os restantes elementos da equipa;
- Colaborar na intersubstituição de colegas ausentes, por motivo de férias ou outros de força maior, nas situações de procura não programada, ou quando a situação o exija;
- Participar nas reuniões clínicas de serviço da Unidade;
- Participar em estudos e projectos de investigação;
- Participar em formação pré e pós graduada.

6.2) Pessoal de enfermagem

A figura do Enfermeiro de Família foi criada no sentido de personalizar os cuidados de saúde a determinada lista de utentes, fazendo com que o trabalho do médico e do enfermeiro seja otimizado, levando a uma maior satisfação dos profissionais e do utente.

Funções:

- Identificar as necessidades de saúde individuais e familiares;
- Realizar consultas de vigilância (Saúde Infantil e Juvenil; Saúde da Mulher, nomeadamente, Saúde Materna, Planeamento Familiar e Rastreio Oncológico; Grupos de Risco Cardiovascular, nomeadamente, hipertensão, diabetes) em trabalho de equipa com o médico, informando e orientando de acordo com as necessidades individuais e familiares;
- Proceder à avaliação e tratamento dos utentes com necessidade de cuidados de enfermagem, nomeadamente na sala de tratamentos;
- Executar os cuidados de enfermagem planeados, favorecendo um clima de confiança que responsabilize o utente, a família e a comunidade, nos cuidados de enfermagem, promovendo o ensino e o auto-cuidado;
- Colaborar na Identificação do motivo e justificação dos pedidos de consulta aberta, estabelecendo prioridades de intervenção e procedendo ao encaminhamento do utente;
- Divulgar o Plano Nacional de Vacinação (PNV), motivar as famílias e aproveitar todas as oportunidades para vacinar os utentes da USF;
- Prestar cuidados de saúde no domicílio segundo os critérios definidos pela USF;
- Proceder à gestão de ficheiro e dos programas de saúde em colaboração com o médico e o secretário clínico da sua equipa;
- Organizar e/ou colaborar nas acções de educação para a saúde da iniciativa da USF;
- Colaborar na elaboração de informações úteis para os utentes;
- Participar nas reuniões clínicas e de serviço da Unidade;
- Efectuar registos objectivos, claros e concisos;
- Seleccionar e requisitar o material e equipamento necessários para a prestação de cuidados de enfermagem e médicos na unidade (material de consumo clínico, farmácia, vacinas, etc.);

- Conhecer os custos dos recursos utilizados na prestação de cuidados na unidade e encontrar mecanismos que garantam a sua utilização correcta e o controlo dos gastos efectuados;
- Facilitar a articulação com outras Instituições de Saúde ou de Apoio Social.

6.3) Pessoal Administrativo

Os Secretários Clínicos constituem o primeiro nível de relacionamento com o utente da USF Esgueira + e, simultaneamente, assumem um importante papel como elo de ligação entre os outros sectores profissionais. As suas funções essenciais são a recepção e o encaminhamento adequado do utente na USF.

Outras funções:

- Atendimento Administrativo presencial com acessibilidade, cortesia e humanismo, garantindo uma informação e encaminhamento correcto do utente apoiado num manual de atendimento e na publicitação de informação sobre as regras de funcionamento da USF;
- Atender e encaminhar as chamadas telefónicas;
- Proceder ao registo de marcação e alteração de consultas;
- Realização de convocatórias aos utentes;
- Informar os utentes sobre os serviços disponíveis e prestados na USF;
- Receber e encaminhar os pedidos de renovação de medicação crónica;
- Participar na monitorização do tempo de espera para a marcação e efectivação da consulta;
- Manter serviços administrativos de retaguarda essenciais para o bom funcionamento a USF;
- Gestão de procedimentos administrativos:
 - Gestão da lista de inscritos, nomeadamente, inscrição, transferência e óbitos de utentes mantendo actualizada a base de dados;
 - Proceder à actualização dos dados administrativos dos utentes;
 - Cobrar as taxas moderadoras, evitar que ocorram dívidas e encaminhar as respectivas dívidas;
 - Recepcionar reembolsos;
 - Tratar da correspondência.

- Manter o material de escritório e os impressos necessários às atividades clínicas nos diferentes gabinetes médicos e de enfermagem;
- Colaborar na identificação do motivo da consulta urgente;
- Participação nas reuniões de serviço;
- Participar em projectos e estudos de investigação;
- Gerir os stocks de materiais de escritório e de impressos necessários ao funcionamento da USF;
- Colaborar na manutenção e organização dos ficheiros clínicos;
- Participar no planeamento, recolha e tratamento estatístico dos elementos necessários à determinação dos indicadores de desempenho da USF;
- Colaborar com os diferentes programas no que respeita à marcação de consultas e convocação de utentes;
- Realizar formação profissional contínua;
- Participação na gestão do sistema informático;
- Participação na recepção, encaminhamento e tratamento das sugestões, reclamações e elogios sugestões dos utentes.

7) Compromisso assistencial

Os profissionais da USF Esgueira + assumem o compromisso de garantir cuidados de saúde personalizados, mantendo a acessibilidade e a continuidade de cuidados à população inscrita na USF.

7.1) Horário de Funcionamento da USF Esgueira +

A USF Esgueira + funciona das 8h00 às 20h00 de todos os dias úteis, sendo o horário de atendimento (intervalo de tempo diário durante o qual a USF efectua atendimento ao público) das 8h15 às 19h45.

A marcação de consulta médica e/ou de enfermagem poderá ser feita presencialmente, via telefone, via e-mail durante o horário de atendimento da USF ou através do Portal do Utente.

O Horário de funcionamento da USF Esgueira + está afixado de forma visível para os utentes quando esta está encerrada.

7.2) Oferta de serviços

A USF Esgueira + disponibiliza consultas programadas de saúde do adulto, saúde materna, planeamento familiar/rastreio oncológico, saúde infantil e juvenil e grupos de risco cardiovascular (diabetes e hipertensão). Para além disso, estão disponíveis consultas abertas, consultas de intersubstituição e visitas domiciliárias.

A gestão do número de cada tipo de consultas médicas disponibilizadas é da responsabilidade de cada médico e depende das características e do perfil de procura de cada lista.

7.2.1) Consulta programada

Período de consulta com marcação prévia via presencial, telefónica ou electrónica (marcação pelo portal do utente ou e-mail).

A consulta programada inclui saúde do adulto; grupos vulneráveis (saúde infantil, planeamento familiar e/ou rastreio oncológico integrado na consulta designada de saúde sexual e reprodutiva; saúde materna) e grupos de risco (Diabetes; Hipertensão).

7.2.2) Consulta aberta

Período de consulta para doença aguda só no próprio dia.

Critérios de acesso à consulta de doença aguda:

- a) Utentes que referem o aparecimento de sintoma súbito/agudo, que surgiu nos últimos 3 dias (como febre, tosse, vómitos, diarreia, dores de cabeça, dores musculares, dores osteoarticulares, dores de garganta, dores de ouvidos, dor lombar, queixas urinárias, dispneia, taquicardia e tensão arterial elevada);
- b) Pessoas que referem agravamento súbito e recente de um dos seus problemas antigos e que necessitam de ajuda médica para alívio da sintomatologia;
- c) Traumatismos a necessitarem de suturas e feridas com hemorragia controlada;
- d) Necessidade de contraceção, que não possa ser adiada para o dia seguinte por risco de gravidez;
- e) Encaminhamento para interrupção voluntária da gravidez.

Não se enquadram nos critérios de acesso a esta consulta as seguintes situações:

- a) Exames: vir pedir ou mostrar resultados;
- b) Pedido de atestados ou declarações de qualquer espécie, mesmo que o utente evoque grande urgência;
- c) Pedido de medicação (ex: contraceptivos orais, receitas);
- d) Consultas de vigilância: Saúde do Adulto; Saúde Infantil e Juvenil; Planeamento Familiar; Saúde Materna; Diabetes e Hipertensão.

7.2.3) Visita Domiciliária/Cuidados ao domicílio

Consiste numa visita ao domicílio do utente pela equipa da USF.

Pode ser solicitada presencialmente pelo utente, cuidador ou pelo profissional.

As visitas domiciliárias serão asseguradas pelos profissionais de saúde da USF nas situações de doença aguda ou descompensação de doença crónica sempre que se verifique a impossibilidade e/ou grande dificuldade na deslocação do utente à unidade.

Para que a acessibilidade se mantenha nestes casos, existem e são divulgados critérios de marcação e prioridade do atendimento domiciliário, para que os utentes dependentes possam desfrutar de um atendimento domiciliário médico e de enfermagem com qualidade, a tempo e horas, que passamos a nomear:

- Ser utente da USF Esgueira + e residir na área de abrangência;
- Ser utente em situação de dependência física ou funcional por ter perdido a sua autonomia para o desempenho das atividades da vida diária, que não pode deslocar-se à USF Esgueira +, estando dependente de forma permanente, temporária (pós-operatórios ou acidentados) ou que, embora não acamado, apresente mobilidade gravemente reduzida, reconhecida pela equipa de saúde.

São critérios de exclusão:

- a) Residir fora da área de influência da USF ;
- b) Situações urgentes/emergentes;
- c) Problemática exclusivamente do tipo social;

Os critérios de inclusão e exclusão acima descritos estão publicitados.

Todas as solicitações para visita domiciliária serão avaliadas pela equipa de saúde da USF Esgueira +, a qual contactará telefonicamente o utente ou família/cuidador num prazo de 24 horas para agendamento da mesma.

Não existe a possibilidade de efectuar domicílios emergentes, ou seja, imediatamente a seguir à sua solicitação, prevendo-se, por norma, um prazo de 48 horas para a sua realização. Este prazo poderá ser excedido se incluir dias de fim-de-semana, feriados ou se o motivo for a realização de consulta de vigilância.

7.2.4) Sistema de Intersubstituição

Os elementos da equipa são solidariamente responsáveis pelo cumprimento das obrigações decorrentes do compromisso assistencial, designadamente a intersubstituição por ausência de um ou mais elementos da equipa (anexo III).

É efectuada consulta médica ao utente da USF em situação de doença aguda e nas situações de serviços mínimos na ausência ou indisponibilidade do seu médico ou assegurando a continuidade de cuidados, por outro médico, de acordo com um esquema de intersubstituição em círculo.

Os cuidados de enfermagem são também assegurados em intersubstituição, de acordo com um esquema em círculo.

A intersubstituição dos secretários clínicos é feita através de um esquema em espelho.

Os períodos de ausência programada de todos os profissionais da USF Esgueira + estão afixados numa área de livre acesso aos cidadãos.

7.2.5) Definição de Serviços Mínimos

A USF Esgueira + assegura os seguintes serviços em caso de ausência do seu médico/enfermeiro de família - quer seja em situações de ausência programada (férias, comissões gratuitas de serviço ou outras) ou não programada até 15 dias:

- a) Primeira consulta de vigilância do recém-nascido até ao 28º dia de vida;
- b) Teste de diagnóstico precoce do recém-nascido até ao 6º dia de vida;
- c) Primeira consulta de gravidez que não possa ser remarcada antes das 13 semanas de gestação;
- d) Consulta de revisão de puerpério que não possa ser remarcada até às 6 semanas após a data do parto;

- e) Vacinação antitetânica em caso de utente com ferimento e/ou vacina desatualizada;
- f) Consultas de doença aguda (nas situações em que se cumpram os requisitos para definição de doença aguda).

7.3) Sistema de marcação de consultas

7.3.1) Consulta Presencial e Não Presencial

Os utentes poderão marcar uma consulta (presencial ou não presencial), junto do balcão de atendimento ou por qualquer outro dos meios colocados à sua disposição (telefone, e-mail ou Portal do Utente).

7.3.2) No Próprio Dia e Programada para Dia e Hora

- A marcação de consulta no próprio dia é feita através da marcação presencial e as condições em que é garantido o atendimento médico e de enfermagem, no próprio dia, estão publicitadas.

- A consulta programada para dia e hora, é uma consulta com marcação prévia, que pode ser de iniciativa da equipa ou do utente e realizada na USF ou no domicílio. As consultas programadas têm periodicidades específicas que devem ser cumpridas, de acordo com as regras para marcação das consultas.

7.3.3) Em Todo o Período de Atendimento

A USF permite ao utente a possibilidade de marcação de consultas durante todo o período de atendimento da mesma. Estas podem ser da iniciativa do utente ou do médico / enfermeiro. Também o enfermeiro, para além da marcação de consultas de enfermagem, pode realizar a marcação de consultas médicas dentro dos grupos de risco.

7.3.4) Possibilidade de marcação em 5 dias

A USF assegura, sempre que possível, a possibilidade de consulta programada no prazo de 5 dias.

7.3.5) Tempo de Espera Após a Hora Marcada

É o período de tempo decorrido desde a efectivação (a partir da hora marcada no SINUS/SClínico) da consulta e a chamada para o gabinete médico / enfermagem. A USF realiza a monitorização semestral. O ConselhoTécnico executa a leitura e interpretação, apresentando os resultados em reunião e publicita os resultados.

7.3.6) Confirmação de presença para a consulta

O utente deverá ser incentivado a fazer o registo administrativo de contacto com os secretários clínicos cerca de 20 minutos antes da hora agendada da consulta programada. Após confirmada a presença os utentes deverão aguardar na sala de espera até que sejam chamados, não sendo permitida a sua permanência nos corredores.

Não será necessário nem útil a chegada com maior antecedência; no entanto, sempre que um utente se apresente na USF com 10 minutos será marcada falta. Deverá ser oferecida a possibilidade de reagendar a consulta para outra data e explicadas as regras de funcionamento da USF e os deveres do utente.

7.4) Renovação de receituário crónico

Entende-se por receituário crónico a medicação prolongada de qualquer utente de que o seu Médico de Família tenha conhecimento.

Em caso de pedido de renovação de receituário proveniente de médico externo, deverá ser efectuada consulta presencial.

A renovação do receituário crónico será efectuada no prazo de 72h úteis, após a solicitação do utente (presencial, por telefone ou por meio electrónico, quando disponível).

Para este pedido será efectuado um contacto indirecto, com formalização do pedido aos secretários clínicos, seja para fornecimento dos contraceptivos pela enfermeira de família ou receituário pelo médico de família. Se este se encontra ausente o tempo de prescrição poderá ir até 5 dias e será da responsabilidade do mesmo ou da restante equipa médica. Quando a enfermeira de família está ausente será da responsabilidade dos restantes elementos da equipa de enfermagem.

Sempre que possível e para evitar deslocações desnecessárias à USF, a renovação desta medicação deve ser assegurada pela emissão de receitas de validade prolongada.

Quando o utente, fora do dia de consulta, necessita de renovação de medicação, entrega a folha da medicação no balcão de atendimento e faz o pagamento quando se aplique.

As condições de renovação das prescrições de medicação prolongada estão publicitadas.

7.5) Alternativas assistenciais

Fora do período de funcionamento da USF, em caso de doença aguda o utente poderá recorrer:

- À Consulta Alargada do Centro de Saúde de Aveiro das 10h às 18h aos fins-de-semana e feriados;
- Ao serviço de urgência do Centro Hospitalar do Baixo Vouga nos restantes períodos.

As alternativas assistenciais, com endereços e contactos, estão afixadas de forma visível para os utentes da USF Esgueira+ quando esta está encerrada.

8) Comunicação e relação com o cidadão

8.1) Guia de Acolhimento

A USF Esgueira + disponibiliza aos seus utentes um guia de acolhimento, onde consta a carteira de serviços e respectivos serviços mínimos, o horário de funcionamento e atendimento, as alternativas assistenciais, o endereço e contactos da USF, bem como sistema de marcação de consultas e renovação de medicação crónica.

8.2) Atendimento Telefónico

O atendimento telefónico na USF é possível durante todo o horário de funcionamento e existe um procedimento para situações de ausência ou impossibilidade de atendimento pelo médico ou enfermeiro.

8.3) Processo de Registo e Tratamento de Sugestões e Reclamações e elogios

O livro de reclamações é o documento onde os utentes podem registar reclamações e/ou sugestões sobre o funcionamento dos serviços do Serviço Nacional de Saúde ou sobre o pessoal que aí trabalha.

A USF disponibiliza também impressos para sugestões e elogios e caixas para a sua introdução que estão colocadas em local de livre acesso aos utentes, afastadas da observação dos profissionais e tem também disponível um Livro de Elogios.

Após a reclamação/sugestão/elogios esta segue os trâmites legais (Gabinete do Cidadão do Centro de Saúde de Aveiro) e é retirada uma cópia que será entregue ao Coordenador que, na reunião de Conselho Geral seguinte, apresentará a mesma à equipa para avaliação e implementação de melhorias.

A possibilidade dos utentes emitirem a sua opinião sobre a qualidade dos serviços e a forma de poderem apresentar Reclamação ou Sugestão está publicitada.

Na USF existe a possibilidade (e respectiva publicitação) de contacto personalizado e com privacidade com o Coordenador ou em quem ele delegar, para exposição de sugestões e reclamações.

9) Formação e desenvolvimento da qualidade

9.1) Avaliação das Necessidades Formativas

Tendo em vista a identificação de necessidades formativas pertinentes para a melhoria da qualidade dos cuidados, estas são aferidas através do preenchimento do Plano Formativo Individual. Realiza-se assim o auto-diagnóstico individual e colectivo das necessidades formativas. Estas necessidades devem ser identificadas e aprovadas em reunião de CG.

9.2) Formação Interna

9.2.1) Plano Anual de Formação

De acordo com as necessidades identificadas, é elaborado o plano anual integrado de formação. Todas as formações internas serão agendadas atempadamente e serão realizadas preferencialmente às sextas-feiras à tarde, no início da reunião de serviço.

Em termos gerais a formação interna prevê:

- Discussão de protocolos de actuação;
- Discussão de critérios de qualidade, relacionados com programas de saúde;
- Discussão de casos clínicos;
- Apresentação de trabalhos de revisão e artigos de revistas científicas;
- Apresentação de resumos de acções de formação externa, participados por elementos da equipa, de forma a partilhar conteúdos relevantes com os restantes elementos.

Para que o funcionamento da USF possa ser progressivamente melhorado, é importante uma reflexão permanente e comunicação efectiva entre todos os profissionais. É desejável a realização de avaliações periódicas que permitam melhoria e/ou ajuste das diversas actividades desenvolvidas. Deverão ser definidas áreas de interesse com a finalidade de estabelecer, para cada grupo profissional, prioridades formativas dirigidas às necessidades individuais e da USF Esgueira +.

Sempre que possível, deverá ser organizada formação interna orientada por um dos elementos da USF Esgueira + ou por alguém convidado para o efeito, de forma a manter formação contínua em exercício.

Os protocolos de actuação nas diversas áreas deverão ser elaborados e implementados com a supervisão do CT.

9.3) Formação Externa

9.3.1) Política de participação dos profissionais

A formação externa estará dependente das necessidades formativas sentidas pela USF dos pacotes formativos promovidos por instituições de reconhecido mérito na área de formação em saúde, particularmente dos cuidados de saúde primários, até um máximo de 15 dias anuais.

Se vários elementos demonstrarem interesse e estiver atestada a pertinência dos assuntos para um melhor e mais profissional funcionamento da USF, os critérios de selecção dos participantes nas formações serão os seguintes:

- a) Apresentação de trabalhos desenvolvidos na área dos CSP (Autor e/ou Co-Autor);
- b) Necessidade inscrita no Plano de Formação;
- c) Apresentação de outros trabalhos;
- d) Rotatividade para o mesmo Congresso em relação aos anos anteriores;

- e) Menor número de formações no ano corrente;
- f) Maior tempo decorrido desde a última formação;
- g) Resolução pontual em Reunião Geral.

Em caso de empate nos critérios anteriores, far-se-á sorteio entre os elementos interessados.

O pedido para formação deve ser autorizado pelo Coordenador da equipa, desde que realizados no país e que daí não resultem encargos para a USF, respeitando o limite de que fiquem assegurados 2/3 (aproximados) dos profissionais na unidade.

9.3.2) Mecanismos de partilha dos conhecimentos obtidos

Com o objectivo da promoção da partilha de conhecimentos obtidos nas acções de formação externa, cabe a cada formando a obrigatoriedade de elaborar o relatório de formação externa que enviará no prazo de 10 dias úteis por correio electrónico para o grupo, cabendo a um dos secretários clínicos proceder ao seu arquivo em pasta própria.

9.4) Avaliação do Desempenho da USF

O desempenho da USF é avaliado pelo resultado dos indicadores face à contratualização. A USF tem implementada uma prática de discussão trimestral dos resultados parciais face às metas contratualizadas, através do envio por correio electrónico das mesmas e posterior discussão em Conselho Geral, e implementação das medidas corretoras aos desvios identificados nessa mesma análise.

9.5) Avaliação do Desempenho dos Profissionais (Secretários Clínicos, Enfermeiros e Médicos)

9.5.1) Secretários Clínicos

A avaliação de desempenho dos secretários clínicos tem por base o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP) e é realizada pelo Coordenador da USF.

A avaliação tem carácter anual e respeita ao desempenho de um ano civil, iniciando-se o processo com a contratualização dos parâmetros de avaliação (Resultados e Competências) e é baseada na Lei nº66-B/2007 de 28 de dezembro.

9.5.2) Enfermeiros

A avaliação de desempenho relativa aos trabalhadores integrados na carreira de enfermagem deverá continuar a observar o regime constante do Decreto-Lei nº 437/91 de 8 de novembro e no Regulamento da Avaliação do Desempenho da carreira de enfermagem, aprovado pelo despacho nº 2/93 de 30 de março. Assim que estejam reunidas as condições para se efectivar a avaliação de desempenho nos termos previstos pela portaria nº242/2011 de 6 de junho, a avaliação de desempenho dos enfermeiros reger-se-á pela referida portaria.

9.5.3) Médicos

A avaliação do desempenho aos trabalhadores integrados na carreira médica, rege-se pelo Decreto- -Lei n.º 177/2009, de 4 de Agosto.

9.6) Monitorização da Qualidade

9.6.1) Uso regular de normas de orientação clínica (NOC)

Os profissionais da USF utilizam na sua prática orientações clínicas adaptadas de normas emanadas pela Direcção Geral de Saúde. A USF periodicamente monitoriza e avalia a aplicação das normas adoptadas.

9.6.2) Auditorias Clínicas e Organizacionais

As auditorias externas são realizadas pela Equipa Regional de Apoio (ERA) com uma periodicidade definida pela equipa de apoio.

As auditorias internas clínicas e organizacionais são realizadas por todos os elementos da USF. A realização das mesmas é baseada na aplicação do procedimento elaborado para o efeito.

9.6.3) Plano de Acompanhamento Interno

O plano de acompanhamento interno é um plano de melhoria contínua da qualidade numa área organizacional ou clínica, envolvendo todas as áreas profissionais incluindo a avaliação do seu contributo para o seu resultado global. A área de melhoria é escolhida no início de cada ano em reunião de Conselho Geral.

9.6.4) Avaliação da satisfação dos utentes

A avaliação da satisfação dos utentes é realizada através da aplicação de um questionário de satisfação pelo Gabinete do Cidadão do ACeS Baixo Vouga. Os resultados são discutidos em Conselho Geral, divulgadas as conclusões e acções a desenvolver.

9.6.5) Avaliação Satisfação Profissionais

A avaliação de satisfação dos profissionais é realizada anualmente pelo CT. O CT trabalha as respostas e divulga os resultados em reunião de CG. Os resultados são discutidos em CG, divulgadas as conclusões e acções a desenvolver.

9.7) Investigação em Cuidados de Saúde Primários

A USF Esgueira + pretende, sempre que possível, participar em atividades de investigação da sua iniciativa ou em colaboração com outras entidades, pois entende que esta faz parte da mudança de qualquer estrutura ou sistema. Os elementos da equipa comprometem-se a disponibilizar os seus dados de ficheiro para trabalhos de investigação.

A Unidade apoia e colabora activamente nos projectos de investigação dos médicos internos e enfermeiros através da prática de produção e publicação de artigos científicos ou de comunicações proferidas em comunicações científicas.

10. Carta de Qualidade

A Carta de Qualidade da USF Esgueira + pretende reunir um conjunto de compromissos assumidos pelos profissionais enquanto equipa de Cuidados de Saúde Primários (CSP).

Os compromissos abaixo indicados assentam nos valores fundamentais dos CSP, nomeadamente: continuidade e proximidade nos cuidados de saúde, cuidados centrados na pessoa, modelação holística, abordagem em equipa.

Para garantir esta qualidade a USF Esgueira + assume os seguintes compromissos:

- ***Compromisso com liberdade de escolha***

Estar inscrito na USF pressupõe estar consonante com o seu médico e/ou enfermeiro de família. Se existir perda da relação de confiança a situação será analisada e terá resolução considerada pertinente tendo em conta as regras da Unidade.

- ***Compromisso com audição aos utentes***

A equipa encontra-se receptiva a todos os contributos e sugestões que os seus utentes queiram manifestar por meio adequado e com o fim de melhorar a qualidade dos cuidados de saúde prestados.

- ***Compromisso com Indicadores e Padrões de Qualidade***

A prestação de cuidados de saúde reger-se-á por uma cultura de rigor e de qualidade técnico-científica com base em Indicadores e Padrões de Qualidade. A elaboração e cumprimento de Normas de Orientação Clínica é uma prioridade.

- ***Compromisso com Informação ao utente***

A carta dos direitos e deveres dos utentes estará visível na unidade. A equipa manterá os seus utentes informados e actualizados em relação à USF através dos seus variados meios de comunicação.

- ***Compromisso com circuito de resolução de problemas e reclamações***

O utente, sempre que o pretenda, pode usar a caixa de sugestões, o Livro de Reclamações e Louvores ou o Livro de Elogios. As sugestões e reclamações serão encaminhadas para o Gabinete do Utente que dará resposta a todas as reclamações em tempo adequado. Se o utente solicitar um esclarecimento sobre funcionamento ou erro no atendimento será esclarecido pelo secretário clínico disponível e se pertinente será encaminhado para o coordenador coordenadora conforme o caso e em horário próprio para este fim.

- ***Compromisso de eficiência***

Os médicos da USF Esgueira Mais comprometem-se a gerir a prescrição e os meios complementares de diagnóstico utilizando linhas de orientação relativamente às patologias e utilizando uma boa gestão de prescrição.

- ***Compromisso assistencial***

Assumimos o compromisso de:

- Prestação de cuidados de saúde em todos os dias úteis das 8 às 20 horas, sendo marcada a última consulta até às 19h45;
- Garantir o acesso à USF de forma presencial ou não presencial (telefone, email ou através do Portal do Utente);
- Garantir a todos os utentes o direito de ter um Médico e Enfermeiro de Família;
- Garantir que todos os recém-nascidos, cujos pais assim o pretendam, sejam seguidos nas consultas de vigilância de saúde infantil;
- Garantir que todas as grávidas que o pretendam sejam seguidas na consulta de Saúde Materna;
- Garantir o acesso a consultas de planeamento familiar a todas as mulheres que pretendam ser seguidas na USF Esgueira +;
- Garantir consultas de vigilância aos utentes Diabéticos e Hipertensos;
- Garantir consultas de vigilância de outras patologias crónicas com a periodicidade adequada individualmente;
- Atendimento médico e de enfermagem em regime de intersubstituição na ausência do seu médico/a ou enfermeira de família;
- Realização de consulta médica no próprio dia a todos os utentes que se tenham dirigido à USF, por situações clínicas definidas como agudas;
- Realização de consulta de enfermagem no próprio dia a todos os utentes que se tenham dirigido à USF, com necessidade de cuidados de enfermagem agudos;
- Realização de consulta domiciliária médica e de enfermagem a utentes incapazes de se deslocar à USF, residentes na área geográfica de actuação de USF, no prazo de 48h úteis, de acordo com a avaliação do profissional;
- Garantir atendimento médico e de enfermagem com pontualidade;
- Garantir que as chamadas telefónicas são atendidas com cortesia, rapidez e profissionalismo;

- Ter um sistema simples e claro de marcação de consulta agendada, presencial, por telefone, por correio electrónico ou pelo Portal do Utente, com hora marcada, diminuindo assim o tempo de permanência na USF;
- Manter um sistema activo de informação de cancelamento de consultas em situações imprevistas com soluções alternativas adequadas;
- Ter um sistema eficaz, cómodo e seguro de resposta à renovação de receituário crónico e relatórios médicos no prazo de 3 dias úteis (excepto relatórios médicos cujo prazo é de 15 dias);
- Valorizar e implementar, se possível, todas as sugestões de mudança que venham a contribuir para a melhoria dos cuidados do serviço e acolhimento dos utentes;
- Publicitar anualmente os resultados do Questionário de Avaliação da Satisfação dos utentes e dos profissionais da unidade.

11) Disposições Finais e Transitórias

11.1) Inibições Decorrentes do Cumprimento do Compromisso Assistencial da USF

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:

- a) Falta de recursos materiais e humanos;
- b) Dificuldade de transporte do CS para realização de domicílios;
- c) Limitações inerentes ao suporte informático e rede interna;
- d) Central telefónica.

11.2) Dúvidas e Omissões

As dúvidas ou omissões do presente regulamento serão resolvidas por maioria de dois terços dos elementos da USF Esgueira +, 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.

11.3) Produção de Efeitos e Actualização

O Regulamento Interno foi aprovado por unanimidade em reunião do Conselho Geral no dia 3 de Fevereiro de 2017.

A presente versão resulta da segunda revisão, realizada em Janeiro de 2017 e reflecte a adaptação e integração de todos os profissionais da USF no início de funcionamento desta. Por inerência das suas funções, fica o Coordenador responsável por zelar pelo seu cumprimento.

O Regulamento interno produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua homologação pelo Director Executivo.

A actualização do Regulamento Interno é feita de 3 em 3 anos ou quando 2/3 dos profissionais o requeiram ou sempre que as novas actualizações o exijam. As alterações serão aprovadas em reunião do conselho geral expressamente convocada para o efeito, por maioria de dois terços dos seus elementos.

11.4) Subscrição do Regulamento Interno por todos os Profissionais

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

Bárbara Nunes

(Bárbara Nunes)

Carla Rodrigues

(Carla Rodrigues)

Carlos Silva

(Carlos Silva)

Celeste Lincho

(Celeste Lincho)

Cristina Tejo

(Cristina Tejo)

Jacinta Santos

(Jacinta Santos)

Luís Monteiro

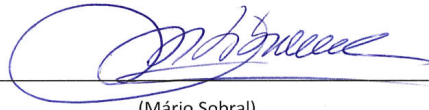
(Luís Monteiro)

Maria da Fé Cartaxo

(Maria da Fé Cartaxo)

Maria Prazeres Norelho

(Maria Prazeres Norelho)



(Mário Sobral)



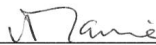
(Paula Santos)



(Rosa Dias)



(Rui Fernandes)



(Vera Vieira)

12) Anexos

Anexo I) Estrutura orgânica da USF

Anexo II) Equipas responsáveis por programas de saúde e/ou áreas de gestão interna

Anexo III) Sistema de Intersubstituição