

Administração Regional de Saúde do Centro
ACES BAIXO VOUGA III / Centro de Saúde de Ovar
Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar

Regulamento Interno

- 5ª Versão -

- Aprovado em Reunião do Conselho Geral de 28/10/2011 -

Rua Dr. Acácio Valente, nº 25
3880-678 SÃO JOÃO - OVAR
Telefone n.º 256 509060
Fax n.º 256 509069

Índice

CAPÍTULO I.....	5
Disposições gerais	5
Definição	5
Área geográfica	5
Missão	5
Visão	6
Valores	6
CAPÍTULO II.....	7
Estrutura orgânica e funcionamento.....	7
Órgãos da USF	7
Estrutura orgânica	7
Conselho geral	7
Coordenador da USF	8
Conselho técnico.....	9
Instrumentos da USF.....	10
Organização interna e Modelo Funcional	10
Princípios gerais da organização.....	10
Os principais processos da USF.....	11
Gestão participada e por objectivos	13
Tarefas e responsabilidades dos profissionais.....	13
Intervenções e áreas de actuação do corpo clínico (médicos e enfermeiros).....	14
Intervenções e áreas de actuação do grupo de secretariado clínico.....	14
Outros profissionais	15
CAPÍTULO III.....	15
Compromisso assistencial	15
Carteira de serviços	16
Sistema de marcação de consultas	17
Sistema de renovação das prescrições	18
Acolhimento e orientação dos cidadãos.....	19
Comunicação com os cidadãos	19
Continuidade e integração dos cuidados.....	20
Mudança de Médico ou Enfermeiro de Família.....	21
Sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa	21
Forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa	23
CAPÍTULO IV	23
Formação contínua.....	23

Desenvolvimento profissional contínuo	23
Formação profissional externa	24
Formação pré e pós graduada	25
Investigação em cuidados de saúde primários	26
CAPÍTULO V	26
Compromisso para a qualidade.....	26
Monitorização da qualidade	26
Carta de qualidade.....	27
CAPÍTULO VI	27
Disposições finais e transitórias	27
Inibições decorrentes do cumprimento do compromisso assistencial.....	27
Dúvidas e omissões.....	28
Produção de efeitos e actualização	28

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1º

Definição

A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar, é uma unidade elementar de prestação de cuidados de saúde, individuais e familiares, dotada de autonomia organizativa, funcional e técnica, e integrada numa lógica de rede com as outras unidades funcionais do Centro de Saúde de Ovar, do qual é parte integrante. (DL 298/2007, art. 3º)

Artigo 2º

Área geográfica

1 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar disponibiliza toda a sua carteira de serviços (excepto actividade domiciliária – artigo 2º, ponto 2) aos utentes inscritos.

2 — A actividade domiciliária é limitada aos utentes residentes na freguesia de S. João de Ovar, do concelho de Ovar.

Artigo 3º

Missão

A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar tem por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita da área geográfica definida no art. 2º, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos. (DL 298/2007, art. 4º)

Artigo 4º

Visão

Uma unidade prestadora de cuidados de saúde primários de excelência, adequados às características das populações, próxima das famílias e dos cidadãos, sustentável e baseada na vontade empreendedora dos profissionais.

Artigo 5º

Valores

A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar orienta a sua actividade pelos seguintes valores:

- a) Conciliação, que assegura a prestação de cuidados de saúde personalizados, sem descurar os objectivos de eficiência e qualidade;
- b) Cooperação, que se exige de todos os elementos da equipa para a concretização dos objectivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade dos cuidados de saúde;
- c) Solidariedade, que assume cada elemento da equipa ao garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos de cada grupo profissional;
- d) Autonomia, que assenta na auto-organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de acção;
- e) Articulação, que estabelece a necessária ligação entre a actividade desenvolvida pelas USF e as outras unidades funcionais do centro de saúde;
- f) Avaliação, que, sendo objectiva e permanente, visa a adopção de medidas correctivas dos desvios susceptíveis de pôr em causa os objectivos do plano de acção;
- g) Gestão participativa, a adoptar por todos os profissionais da equipa como forma de melhorar o seu desempenho e aumentar a sua satisfação profissional, com salvaguarda dos conteúdos funcionais de cada grupo profissional e das competências específicas atribuídas ao conselho técnico. (DL 298/2007, art. 5º)

CAPÍTULO II

Estrutura orgânica e funcionamento

SECÇÃO I

Órgãos da USF

Artigo 6º

Estrutura orgânica

1 — A estrutura orgânica da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar é constituída pelo conselho geral, o coordenador da equipa, o conselho técnico (DL 298/2007, art. 11º) e pelos órgãos de apoio.

2 — A constituição da equipa multiprofissional da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar, bem como os titulares dos órgãos referidos no número anterior, constam do anexo I, relativo à organização interna da USF, o qual faz parte integrante do presente regulamento.

Artigo 7º

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 acção, o relatório de actividades 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 acção;

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 afectos 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, pelo menos, de quatro em quatro meses, ou 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 respectiva ordem dos trabalhos e devem ser emitidas com uma antecedência mínima de quarenta e oito horas.

Artigo 8º

Coordenador da USF

1 — O coordenador da USF é a médica Anabela Aleixo Moraes, designada pelo despacho que aprova a constituição da USF.

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

a) Coordenar as actividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do plano de acção e os princípios orientadores da actividade da USF;

b) Gerir os processos e determinar os actos 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 acção e o relatório de actividades;

f) Autorizar comissões gratuitas de serviço no País.

3 — 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.

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

5 — Com excepção das previstas nas alíneas .º 2 a) e c) do presente artigo, o coordenador da equipa delega, com faculdade de subdelegação, as suas competências no seguinte elemento da equipa: (DL 298/2007, art. 12º)

- Dr. José Alberto Teixeira Lopes

a) Nos responsáveis pelos processos da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar, identificados no anexo I ao presente regulamento no que se refere à alínea b) do n.º 2 do presente artigo;

6 — Para a área de gestão, o Coordenador tem contemplado no seu horário, 2h semanais (6ª feiras das 15/17h).

Artigo 9º

Conselho técnico

1 — O conselho técnico 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 do respectivo grupo profissional.

2 — Compete ao conselho técnico a orientação necessária à observância das normas técnicas emitidas pelas entidades competentes e a promoção de procedimentos que garantam a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde, tendo por referência a carta da qualidade.

3 — Compete também ao conselho técnico:

a) Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;

b) Elaborar e manter actualizado o manual de boas práticas;

c) Organizar e supervisionar as actividades de formação contínua e de investigação.

4 — O conselho técnico reúne, pelo menos, uma vez por mês ou a pedido de um dos seus elementos. (DL 298/2007, art. 14º);

Artigo 10º

Instrumentos da USF

São instrumentos da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar o presente regulamento interno e seus anexos, incluindo a carta da qualidade, o manual de articulação com o centro de saúde, o manual de boas práticas, composto pelos vários manuais de procedimentos, o plano de actividades, a carta de compromisso, o "livro das avarias" e o "Diário de Bordo".

Estes últimos destinam-se ao registo dos problemas identificados no desenvolvimento das actividades (aspectos equipamento e funcionais e de relação com os utentes, ou outros incidentes) e o seu conteúdo deve fazer sempre parte da agenda de trabalhos do conselho geral.

SECÇÃO II

Organização interna e Modelo Funcional

Artigo 11º

Princípios gerais da organização

- 1 — Os princípios de organização da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar estão centrados no cidadão.
- 2 — A cada cidadão inscrito é atribuído um médico de família e um enfermeiro de família, sempre que possível, de acordo com a sua vontade.
- 3 — Todos os contactos dos cidadãos com a Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar, são estabelecidos através do secretariado clínico.
- 4 — A informação circula entre os profissionais por via electrónica.
- 5 — Sempre que possível, todos os cuidados a prestar devem ser agendados para um dia e uma hora.
- 6 — Sempre que possível, os cuidados a prestar devem ser realizados pelo respectivo médico ou enfermeiro de família.

7 — Os horários de funcionamento da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar, os horários dos médicos e dos enfermeiros, bem como as formas de contacto e os períodos de ausência dos profissionais, devem ser publicitados.

8 — Cada profissional assume a responsabilidade de conhecer as regras de funcionamento da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar, de forma a estar habilitado para informar convenientemente os cidadãos.

9 — Cada profissional tem o dever de identificar e registar, em sede do livro “Registo de Ocorrências e Avarias”, os problemas funcionais e organizativos que identifique ou sejam identificados pelos cidadãos e deles tenha conhecimento de forma directa ou indirecta.

10 — Todos os profissionais reconhecem o direito de ser questionados sobre a sua actuação e têm o dever de o fazer sempre que considerem que determinado procedimento não é correcto.

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

Artigo 12º

Os principais processos da USF

1 — Os principais processos da USF estão divididos nas áreas da organização e gestão, da prestação de cuidados (processos chave - ver anexo 2), da articulação com as instituições da saúde e da comunidade e da formação e desenvolvimento da qualidade:

a) Processos de organização e gestão:

- i. Gestão dos dados de identificação dos cidadãos;
- ii. Gestão dos dados dos profissionais;
- iii. Gestão da comunicação e documentação;
- iv. Gestão de material;
- v. Gestão da agenda de consultas.

Responsáveis pelos Processos de organização e gestão:

Bruno Manuel Almeida Cortes – Interlocutor Serviços Administrativos
Enf.ª Ivone Rosário Neves Quaresma – Interlocutor de Enfermagem

b) Processos de prestação de cuidados:

- i. Situações não programadas;
- ii. Cuidados aos cidadãos saudáveis;
- iii. Cuidados aos cidadãos com doenças crónicas;
- iv. Cuidados aos cidadãos com dependência.

Responsáveis pelos Processos de prestação de cuidados

Dra. Isabela Maria Flores de Oliveira Moreira

Enf.ª Ana Catarina de Almeida Leite

c) Processos de articulação:

- i. Articulação com o centro de saúde e hospital de referência;
- ii. Articulação e intervenção na comunidade.

Responsável pelos Processos de articulação

Dra. Anabela Aleixo Morais

d) Processos de formação e desenvolvimento da qualidade:

- i. Formação contínua em contexto de trabalho;
- ii. Avaliação de desempenho;
- iii. Avaliação da satisfação.

Responsáveis pelos Processos de formação e desenvolvimento da qualidade

Dr. Manuel Aurélio Almeida

Enf. Carla Olívia Costa Pacheco

2 — Os responsáveis dos processos são designados pelo conselho geral sob proposta do conselho técnico para as áreas referidas nas alíneas b), c), e do coordenador para a área da alínea a) e encontram-se também identificados no Anexo I (estrutura orgânica) Os processos constantes da alínea d) são da responsabilidade do conselho técnico.

3 — Compete aos responsáveis pelos diversos processos:

- a) Definir o modo de desenvolvimento de cada processo e submetê-lo ao conselho geral para aprovação;
- b) Explicitar para cada processo quais as responsabilidades e competências de cada grupo profissional;

c) Avaliar, pelo menos, semestralmente o desempenho ao nível de cada processo e propor ao conselho geral as alterações necessárias para a correcção de eventuais não conformidades.

4 — Os responsáveis pelos processos podem ser substituídos por decisão maioritária do conselho geral, a seu pedido ou por incumprimento reiterado das suas obrigações.

Artigo 13º

Gestão participada e por objectivos

1 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar tem um modelo de gestão por objectivos, identificados, temporizados e quantificados em sede de plano de actividades, os quais são contratualizados anualmente com o ACES Baixo Vouga III e DC da ARS Centro.

2 — O plano de actividades é elaborado por cada três anos com metas anuais.

3 — Compete aos responsáveis pelos processos da USF, com o apoio do conselho técnico e do coordenador e ouvidos todos os profissionais, elaborar e actualizar o plano de actividades.

4 — O plano de actividades é aprovado em conselho geral.

Artigo 14º

Tarefas e responsabilidades dos profissionais

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

2 — 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 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.

d) Os elementos da equipa multidisciplinar trabalharão em cooperação e complementaridade de funções visando um trabalho eficaz.

e) As tarefas gerais de cada grupo profissional, no cumprimento da carteira básica de serviços, devem ser complementada na respectiva especialidade, no “Manual Funcional de Procedimentos” das sete principais áreas de actuação: Saúde Infantil e Juvenil, Planeamento Familiar, Saúde Materna, Diabetes Mellitus, Hipertensão Arterial, Cuidados Domiciliários, Vacinação e respostas às situações Agudas, com o objectivo de contribuir para uma melhor organização e realização de auditorias clínicas internas.

Artigo 15º

Intervenções e áreas de actuação do corpo clínico (médicos e enfermeiros)

2 — Vigilância, promoção da saúde e prevenção da doença nas diversas fases de vida:

- a) Geral;
- b) Saúde da mulher;
- c) Saúde do recém-nascido, da criança e do adolescente;
- d) Saúde do adulto e do idoso;
- e) Cuidados em situação de doença aguda;
- f) Acompanhamento clínico das situações de doença crónica e patologia múltipla.

2 — Cuidados no domicílio.

3 — Interligação e colaboração em rede com outros serviços, sectores e níveis de diferenciação, numa perspectiva de «gestor de saúde» do cidadão.

Artigo 16º

Intervenções e áreas de actuação do grupo de secretariado clínico

1 — Atendimento e encaminhamento do cidadão:

- a) Programação e marcação de consultas — consultas programadas; consultas sem programação da iniciativa do utente;
- b) Monitorização do tempo de espera e desistências.

2 — Gestão da comunicação:

a) Difusão actualizada do funcionamento dos serviços;

b) Informação a pedido.

3 — Gestão de procedimentos administrativos:

a) Participação na gestão dos processos clínicos;

b) Participação nos procedimentos referentes à prescrição crónica;

c) Registo e acompanhamento relativos à referenciação;

d) Gestão dos dados administrativos do cidadão;

e) Gestão das áreas de apoio administrativo;

f) Participação na gestão do sistema de informação;

g) Participação na recepção e na resposta a queixas, reclamações e sugestões dos cidadãos. (Portaria n.º 1368/2007, Anexo I, I-B)

Artigo 17º

Outros profissionais

1 — Na Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar exercem actividade outros profissionais, nomeadamente Auxiliares de Apoio e Vigilância e profissionais de saúde em fase de pré e pós graduação.

2 — As tarefas do primeiro grupo estão estabelecidas no manual de articulação e nos respectivos contratos de prestação de serviços.

3 — O desempenho dos profissionais em fase de pré ou pós graduação obedece às respectivas cadernetas de estágio.

CAPÍTULO III

Compromisso assistencial

Artigo 18º

Horário de funcionamento e de cobertura assistencial

1 — O período de funcionamento da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar é das 8 às 18 horas, nos dias úteis. (DL 298/2007, art. 10º, n.º 5)

2 — O horário de funcionamento da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar será 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.

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

5 — Em situações especiais de afluência o horário de atendimento pode ultrapassar o limite superior de funcionamento até trinta minutos.

6 — Para os casos previstos na alínea anterior, deve ser constituído um banco de horas dos profissionais, gerido pelo secretariado clínico, podendo ser utilizado, em qualquer altura, no todo ou em parte conforme conveniência de cada um e autorização do coordenador ou quem tiver a competência delegada.

7 — Sempre que, antes do horário de encerramento, seja previsível ultrapassar os trinta minutos de tolerância, os cidadãos devem ser encaminhados para os locais de assistência alternativa.

Artigo 19º

Carteira de serviços

1 — A carteira de serviços da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar é a que consta do anexo I da Portaria n.º 1368/2007, de 18 de Outubro, e será actualizada de acordo com as eventuais alterações que o referido diploma venha a sofrer.

Os profissionais desta Unidade assumem o compromisso de desempenharem todas as actividades constantes da Carteira Básica de serviços definidas conforme Portaria 1368/2007.

2 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar 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 a venha a substituir, desde que proposta pelo conselho técnico e aprovada por maioria qualificada em sede de conselho geral.

Sistema de marcação de consultas

1 — O acesso dos cidadãos inscritos na Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar, à carteira de serviços faz-se através dos seguintes tipos de consulta:

a) Consulta programada – É uma consulta de iniciativa do cidadão ou da equipa de família, para vigilância de saúde ou de doença crónica, de acordo com o plano de saúde individual previamente definido com a equipa de família, marcada com antecedência por qualquer meio de comunicação, preferencialmente no horário da própria equipa de família;

b) Consulta aberta – É uma consulta de iniciativa do cidadão, para um atendimento rápido, no máximo de dez minutos, e no próprio dia, devido ao aparecimento recente dum problema de saúde ou agudização de outros já existentes. A consulta deve ser marcada presencialmente, preferencialmente no horário da sua equipa de família;

c) Visitação domiciliária – É uma consulta efectuada no domicílio do cidadão em situação de dependência ou cujo estado de saúde comprovadamente não aconselha a deslocação à USF. Pode ter as características definidas para a consulta programada ou para a consulta aberta. Neste último caso, desde que a situação de doença seja do âmbito dos cuidados de saúde primários, é assegurada uma resposta num prazo de 24 a 48 horas

2 — A marcação das consultas pode ser efectuada por qualquer meio de comunicação, designadamente, presencial, telefone, electrónico, directamente pelo próprio ou através de qualquer outra pessoa, durante todo o horário da USF (8-18H).

3 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar garante, sempre que isso seja necessário:

a) Um prazo máximo de cinco dias úteis para a marcação da consulta, entendendo-se por dias úteis aqueles em que a respectiva equipa de saúde está em serviço efectivo, sem considerar as ausências por qualquer dos motivos legalmente definidos.

b) A possibilidade de obter uma consulta programada para a sua equipa de família em todo o horário de funcionamento.

c) Afixar informação sobre tempo de espera após a hora marcada o qual preferencialmente não deve exceder os 30 minutos.

Artigo 21º

Sistema de renovação das prescrições

1 — O sistema de renovação de prescrições é exclusivo do processo de prestação de cuidados aos cidadãos com doença crónica e tem como objectivo assegurar a continuidade do tratamento.

2 — Nas consultas relativas a este processo, o médico de família deve assegurar-se que disponibiliza as prescrições necessárias e adequadas até à consulta seguinte, desdobrando o receituário de acordo com a garantia dada pelo cidadão no que respeita à aquisição dos medicamentos.

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

4 — Cada médico de família está obrigado a fornecer ao paciente a lista de medicação crónica emitida através do sistema informático e a explicar-lhe o seu uso.

5 — Quando não for possível assegurar a renovação até à consulta seguinte, o paciente pode solicitar a renovação da sua prescrição crónica através da apresentação da respectiva guia, identificando o medicamento em causa e o número de embalagens pretendido.

6 — O pedido referido no número anterior pode ser feito pelas seguintes vias:

a) Presencialmente junto do secretariado clínico, pessoalmente ou através de terceira pessoa;

7 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar garante a renovação da prescrição até ao terceiro dia útil após o pedido.

8 — O médico de família deve assegurar-se da necessidade efectiva dos medicamentos solicitados.

9 — Não deve ser emitido qualquer receituário para pacientes que não tenham tido uma consulta nos últimos seis meses, ou que não tenham uma consulta marcada para os três meses seguintes.

10 — O receituário pedido e não levantado será objecto de revisão por parte do secretariado clínico, obedecendo aos seguintes procedimentos:

- a) Observação regular das receitas emitidas que aguardam levantamento;
- b) Separação das que foram emitidas há mais de vinte dias, avisando os respectivos utentes de que as mesmas serão anuladas se não forem levantadas nos cinco dias seguintes;
- c) Devolução ao médico de família das receitas emitidas há mais de vinte e cinco dias para serem anuladas no sistema informático.

Artigo 22º

Acolhimento e orientação dos cidadãos

1 — O contacto do utente, ou seu representante, com a Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar é estabelecido através do secretariado clínico, seja em presença física ou pelo telefone.

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

- a) Cinco minutos quando em presença física;

3 — Todos os procedimentos exclusivamente administrativos, que não necessitem de intervenção directa do médico ou do enfermeiro, são resolvidas pelo secretariado clínico, incluindo a recepção de reclamações, sugestões ou elogios, a renovação de receituário de medicação crónica, sem prejuízo das decisões que os médicos ou os enfermeiros venham a tomar para validação desses pedidos.

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

Artigo 23º

Comunicação com os cidadãos

1 — A comunicação entre os cidadãos e a Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar pode ser feita por qualquer meio disponível e deve garantir o previsto no art. 22º.

2 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar garante o atendimento telefónico dos cidadãos em todo o seu período de funcionamento.

3 — A comunicação entre a Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar e os cidadãos, para além dos meios referidos, utiliza também os placares da própria unidade, o guia do utente, a carta da qualidade e folhetos informativos;

4 — Nos placares deve estar informação relevante sobre:

a) O funcionamento da USF, incluindo horário das actividades, ausências programadas dos profissionais, alternativas assistenciais, sistema de marcação de consultas, tempos de espera para marcação de consulta, critérios de prioridade no atendimento domiciliário e contactos;

b) Os direitos e deveres dos cidadãos, a disponibilidade e local do gabinete do utente e a publicidade à existência de livro de reclamações e da caixa de sugestões e reclamações, assim como da possibilidade de consulta do Plano Acção e Relatório Actividades anual;

c) Posters de informação oportunista sobre a saúde dos cidadãos.

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

6 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar não pode ser responsabilizada pela não actualização dos contactos por parte dos cidadãos.

7 — As regras e a política de comunicação com os cidadãos constam do manual de procedimentos do processo da gestão da comunicação e documentação.

Artigo 24º

Continuidade e integração dos cuidados

1 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar garante a continuidade e integração dos cuidados prestados aos cidadãos, no pressuposto de que todos os profissionais aceitam os valores da USF definidos no art. 5º do presente regulamento.

2 — As ausências dos profissionais, programadas ou não, não devem comprometer a prestação dos cuidados, nomeadamente os que interferem com a saúde dos cidadãos inscritos e com os objectivos definidos e aprovados no plano de acção.

3 — As ausências programadas obedecem às seguintes regras:

- a) Nunca podem ser superiores a três semanas;
- b) O máximo de profissionais ausentes, por área profissional:
 - Médicos (1)
 - Enfermeiros (2)
 - Administrativos (1)

Salvaguardam-se situações pontuais desde que não haja prejuízo para o serviço.

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.

Artigo 25º

Mudança de Médico ou Enfermeiro de Família

1 – A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar assegura a qualquer cidadão inscrito a possibilidade de mudar de médico ou enfermeiro de família, desde que demonstre essa intenção por escrito e existam condições de integrá-lo num outro profissional da sua escolha.

Artigo 26º

Sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa

1 – Nas situações de ausências programadas de qualquer dos elementos da equipa de saúde a USF garante aos cidadãos, em sistema de intersubstituição, o atendimento dos seguintes serviços mínimos, de acordo com os definidos no Plano de Acção para cada um dos programas de saúde referente ao triénio 2010/2012:

- a) Saúde da Mulher: Disponibilidade de anticoncepcionais e contraceção de emergência, consulta urgente por motivo de IVG, consultas de Saúde Materna;
- b) Saúde do Recém-nascido, da Criança e do Adolescente: Realização de Diagnóstico Precoce, Consulta de SI até aos 2 anos;
- c) Vacinação em todo o horário de funcionamento;
- d) Realização das consultas em situação de doença aguda;

e) Realização de VD a dependentes e utentes cujo estado de saúde comprovadamente não aconselha (de forma temporária) a deslocação à USF, em situação de doença aguda;

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

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

2 — Nas situações de ausências não programadas a USF garante aos cidadãos o atendimento dos seguintes serviços mínimos:

a) Realização das consultas em situação de doença aguda;

b) Orientação das situações de interrupção voluntária de gravidez;

c) Consultas programadas não susceptíveis de alteração para outra data sem comprometer a segurança dos cuidados e o cumprimento das regras dos respectivos programas de saúde, nomeadamente as consultas de Saúde Materna e Saúde Infantil até aos 2 anos.

d) Vacinação em todo o horário da USF.

e) Realização de VD a dependentes e utentes cujo estado de saúde comprovadamente não aconselha (de forma temporária) a deslocação à USF, em situação de doença aguda; na ausência de 2 ou mais enfermeiros a intervenção de VD será apenas de carácter curativo e de resposta às situações de doença aguda em contexto domiciliário.

3 — O atendimento referido nos nºs 1 e 2 é assegurado pelos profissionais em serviço em sistema de intersubstituição; as consultas de Saúde Materna e Saúde Infantil até aos 2 anos, devem ser prestados nos horários de atendimento específico dos respectivos programas de saúde.

4 — As regras de intersubstituição constam no anexo III - procedimentos do sistema de intersubstituição

Forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa

1 — A forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa multiprofissional é estabelecida para toda a equipa, tendo em conta o plano de acção, o período de funcionamento, a cobertura assistencial e as modalidades de regime de trabalho previstas na lei. (DL 298/2007, art. 22º)

2- Cada equipa de família, formada por médico e enfermeiro, deve articular-se de forma a gerir a sua lista de famílias.

3 — O horário de trabalho a praticar por cada elemento da equipa multiprofissional deve resultar da articulação e do acordo entre todos os profissionais, tendo em conta o previsto no n.º 1 do artigo 22º. (DL 298/2007)

4 — Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas. (DL 298/2007, art. 24º)

5 — Sem prejuízo da autonomia técnica garantida aos médicos e enfermeiros, os profissionais da equipa multiprofissional desenvolvem a sua actividade sob a coordenação e a orientação do coordenador da equipa. (DL 298/2007, art. 26º)

CAPÍTULO IV

Formação contínua

Artigo 28º

Desenvolvimento profissional contínuo

1 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar 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 Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar obriga-se a elaborar um plano anual de formação dos seus profissionais, organizado e supervisionado pelo conselho técnico, tendo em conta as necessidades da equipa e as necessidades individuais.

3 — Para determinação das necessidades referidas no número anterior, serão realizados inquéritos de avaliação que devem ter lugar no último trimestre do ano anterior.

4 — Os profissionais devem informar o conselho técnico das acções de formação externa que pretendem frequentar no ano seguinte, sempre que possível.

5 — O plano de formação deve ser aprovado pelo conselho geral na última reunião do ano anterior.

6 — O plano de formação deve incorporar obrigatoriamente acções em contexto de trabalho.

7 — O plano de formação deve contemplar reuniões regulares interpares, pelo menos, doze vezes no ano, e multiprofissionais, pelo menos seis vezes por ano.

8 — Semanalmente (sextas feiras das 13/15h), a USF disponibiliza tempo para exame de processos ou procedimentos de trabalho diário, e da maneira como podem ser melhorados, incluindo a discussão de casos clínicos e a abordagem de problemas da prática clínica pelos próprios elementos da USF. (Portaria n.º 1368/2007, Anexo I, I-E)

9 — A actividade assistencial no período de reunião semanal (6ª das 13-15h) está assegurada apenas para situações agudas, mantendo a USF o serviço aberto aos utentes.

10 — O Conselho Técnico é responsável pelo registo e arquivo de toda a actividade formativa.

11 - O Coordenador emitirá Declarações da actividade formativa Interna, para efeitos curriculares, sempre que solicitado.

Artigo 29º

Formação profissional externa

1 — A participação em acções de formação externa, obriga a apresentação de requerimento com, pelo menos, vinte dias úteis de antecedência em relação ao prazo legalmente previsto para a sua remessa para a entidade competente.

2 — O pedido deve ser avaliado em reunião do respectivo grupo profissional, salvaguardando-se as seguintes condições:

- a) O profissional dispõe de tempo para formação;
- b) Em reunião de serviço, o profissional deve transmitir o conteúdo da formação externa anterior em que participou;
- c) A formação externa coincide com as necessidades sentidas ou avaliadas do profissional em causa;
- d) Os eventuais actos já programados para as datas de formação serão reprogramados;
- e) Ficam assegurados os serviços mínimos regulamentados.

3 — Os pedidos são aprovados pelo coordenador e deve ser enviada cópia ao responsável pelo processo de gestão dos dados dos profissionais, para registo do tempo de formação externa já utilizado, e ao responsável do processo de gestão da agenda de marcação de consultas para proceder aos ajustes adequados.

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

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

- a) O profissional que, à data, tenha menos tempo de formação externa despendido.
- b) A ordem de entrada dos requerimentos;

Artigo 30º

Formação pré e pós graduada

1 — Os profissionais da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar asseguram, sempre que solicitados e ouvido o conselho técnico, a qualidade de formadores.

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

Investigação em cuidados de saúde primários

1 — Os estudos propostos pelos profissionais da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar ou pelos seus formandos devem ter sempre a supervisão de pelo menos um dos elementos do conselho técnico.

CAPÍTULO V

Compromisso para a qualidade

Artigo 32º

Monitorização da qualidade

1 — A Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar compromete-se com o desenvolvimento da qualidade através da avaliação do seu desempenho nas várias áreas de prestação de cuidados, de relação com os cidadãos e entre os profissionais, identificando os problemas e desvios das metas dos objectivos definidos em plano de acção, propondo correcções e reavaliando.

2 — Os vários responsáveis pelos processos da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar devem incluir nos respectivos manuais de procedimentos de cada processo as formas e os tempos de avaliação e os prazos de implementação das correcções das não conformidades.

3 — O conselho técnico, com o apoio dos responsáveis pelos processos de natureza clínica, produzirá as normas de orientação clínica dos problemas prevalentes na comunidade servida pela USF, ao ritmo de, pelo menos, uma norma por ano e respectiva revisão a cada três anos.

4 — O conselho técnico, com o apoio dos profissionais disponíveis, promoverá anualmente uma avaliação da satisfação dos utentes e dos próprios profissionais, utilizando as metodologias aceites e validades para o efeito.

5 — O coordenador e o conselho técnico devem articular com a direcção executiva do ACES Baixo Vouga III a resolução das não conformidades identificadas em sede de segurança, saúde e higiene do trabalho, incluindo a construção e simulação regular do plano de emergência.

Artigo 33º

Carta de qualidade

A carta de qualidade da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar consta do anexo IV do presente regulamento, do qual faz parte integrante.

CAPÍTULO VI

Disposições finais e transitórias

Artigo 34º

Inibições decorrentes do cumprimento do compromisso assistencial

1 — Os profissionais da Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar estão obrigados a apresentar ao conselho técnico uma declaração de interesses no que respeita a actividades inerentes às suas habilitações a exercer fora do âmbito da USF.

2 — O conselho técnico emitirá parecer sobre o assunto, no que se refere exclusivamente aos eventuais prejuízos dos compromissos da USF, informando o respectivo 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 Unidade de Saúde Familiar S. João de Ovar;

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.

Dúvidas e omissões

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

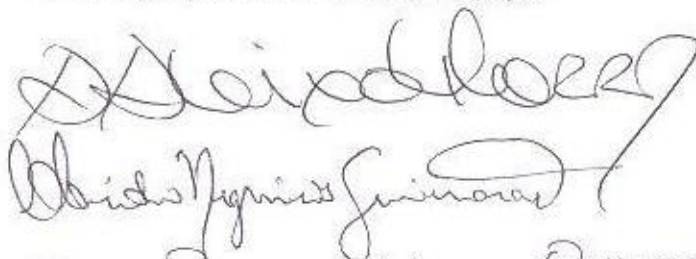
2 — As decisões do conselho geral sobre as dúvidas ou omissões referidas no número anterior passarão a valer como regra a observar em situações idênticas que venham a surgir.

Produção de efeitos e actualização

1 — O presente regulamento interno produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua aprovação em sede de conselho geral da USF e devida homologação pela ARS.

2 — O presente regulamento interno só pode ser objecto de actualização em reunião do conselho geral expressamente convocada para o efeito, com aprovação por maioria de dois terços dos seus elementos.

Subscrição pelos elementos da equipa:



Irma Rosário Neves Marques

Carla Olívia Costa Pacheco

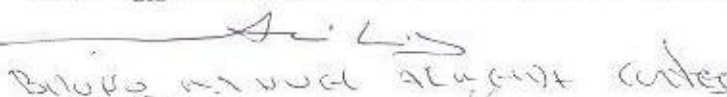
Árabelo Feiveira

Marta do Carmo Lopes Pereira

Maria Cristina Monteiro Valente

José António Pereira Lopes

Ana Catarina de Almeida Leite



Beatriz Maria da Silva Cortes

Isabel Cristina dos Santos Pereira

ANEXO 1

Estrutura Orgânica

Coordenador

Nome	Categoria Profissional
Dra. Anabela Aleixo Morais (Coordenadora)	Assistente Graduado

Conselho Geral

Nome	Categoria Profissional
Dra. Anabela Aleixo Morais (coordenadora)	Assistente Graduada
Dra. Isabela Maria Flores de Oliveira Moreira	Assistente Graduada
Dr. José Alberto Teixeira Lopes	Assistente Graduado
Dr. Manuel Aurélio Santos Almeida	Assistente Graduado
Enf. Ana Catarina de Almeida Leite	Enfermeira
Enf. Carla Olívia Costa Pacheco	Enfermeira Graduada
Enf. Cláudio Negreiros Guimarães	Enfermeiro Graduado
Enf. Ivone Rosário Neves Quaresma	Enfermeira Graduada
Enf. Maria Céu Lopes Ferreira	Enfermeira Especialista
Anabela Cristina Silva Teixeira	Assistente Administrativa
Bruno Manuel Almeida Cortes	Assistente Administrativo
Maria Cristina Monteiro Valente	Assistente Administrativa

Conselho Técnico

Nome	Categoria Profissional
Dr. Manuel Aurélio Almeida	Assistente Graduado
Enf. Carla Olívia Costa Pacheco	Enfermeira Graduada

Orgãos de Apoio

Responsáveis pelos Processos de organização e gestão:
Bruno Manuel Almeida Cortes
Enf. ^a Ivone Rosário Neves Quaresma
Responsáveis pelos Processos de prestação de cuidados
Dra. Isabela Maria Flores de Oliveira Moreira
Enf. ^a Ana Catarina de Almeida Leite
Responsável pelos Processos de articulação
Dra. Anabela Aleixo Morais

ANEXO 2

Carta de Qualidade

Carta da Qualidade

Os elementos constituintes da USF S. João de Ovar, assumem o compromisso de manterem uma preocupação constante com a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. Com este objectivo, a USF S. João de Ovar procurará manter as seguintes estratégias:

1. Manter presentes, em toda a actividade, os princípios da razoabilidade, simplicidade, adaptabilidade e flexibilidade;
2. Combater os procedimentos redundantes;
3. Reduzir ao mínimo essencial o número de contactos com os serviços, por utente, para obterem o serviço pretendido;
4. Facilitar a resolução de problemas pelo telefone nomeadamente a marcação de consultas;
5. Cada utente que procura ajuda junto da USF deve sair com uma resposta clara e eficaz;
6. A hora da consulta deve ser tão coincidente quanto possível com a hora marcada;
7. Evitar ao máximo o aglomerado de utentes na sala de espera;
8. Aplicar, periodicamente, questionários para avaliar o grau de satisfação dos utentes;
9. Analisar, em equipa, cada reclamação, ou acidente crítico, no sentido de aprender e corrigir de modo a reduzir a probabilidade de voltar a acontecer;
10. Implementar, desenvolver e manter um sistema de informação que permita avaliar a actividade e a qualidade dos serviços prestados;

11. Incentivar as consultas programadas sem, contudo, coarctar a possibilidade das consultas do dia quando necessário;
12. Procurar, no seguimento de doenças crónicas, em cada consulta marcar a seguinte;
13. Implementar, como rotina, o contacto telefónico sempre que o doente falte a uma consulta tentando avaliar a razão da ausência e marcar consulta de alternativa;
14. Manter as instalações nas máximas condições de higiene e segurança;
15. Implementar sistema eficaz de renovação de receituário;
16. Adoptar, entre o Grupo, protocolos de seguimento dos problemas crónicos mais frequentes;
17. Implementar ciclos de melhoria contínua da qualidade para os programas de problemas mais frequentes;
18. Avaliar os perfis de prescrição dos clínicos do Grupo;
19. Avaliar os perfis de requisição de exames complementares de diagnóstico.

As reuniões clínicas e de serviço têm horas de início e de fim preestabelecidas, que devem ser cumpridas rigorosamente.

20.