

Administração Regional de Saúde do Centro
ACES BAIXO MONDEGO II
Centro de Saúde da Figueira da Foz

REGULAMENTO INTERNO



UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR
B U A R C O S

30 de Março 2010

INDICE

CAPÍTULO I-USF, EQUIPA, ÁREA GEOGRÁFICA	5
1. Identificação da USF	5
2. Identificação dos Profissionais da Equipa	6
2.1. Médicas.....	6
2.2 Enfermeiras.....	6
2.3 Administrativas.....	7
3. Área Geográfica da USF	8
CAPÍTULO II- MISSÃO, VISÃO E VALORES	9
1. Missão	9
2. Visão	9
3. Valores	9
CAPÍTULO III -ESTRUTURA ORGÂNICA E SEU FUNCIONAMENTO	10
1. Estrutura Interna Geral	10
2. Organização Interna e Cooperação Interdisciplinar	14
2.1. <i>Microequipas e modelo de equipa multidisciplinar em espelho</i>	<i>15</i>
2.2. <i>Forma de prestação de trabalho</i>	<i>16</i>
2.2.1. Grupo de administrativas	16
2.2.2. Grupo de médicas.....	17
2.2.3. Grupo de enfermeiras.....	19
3. Áreas de Actuação dos Diferentes Grupos Profissionais	19
3.1. <i>Grupo de médicas</i>	<i>19</i>
3.1.1. Áreas de actuação.....	19
3.1.2. Competências	20
3.2. <i>Grupo de enfermeiras</i>	<i>22</i>
3.2.1. Enfermeiro de família	22
3.2.2. Áreas de actuação	22
3.2.3. Intervenções	23
3.3. <i>Grupo das Assistentes Administrativas</i>	<i>23</i>
3.3.1. Áreas de actuação	23
3.3.2. Actividades	23
4. O sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa	24
CAPÍTULO IV-COMPROMISSO ASSISTENCIAL	29
1. Horário de Funcionamento da USF e Cobertura Assistencial	29

2. Alternativas assistenciais fora do horário de funcionamento da USF	30
3. Acolhimento, Orientação e Comunicação com os utentes	30
4. Sistema de marcação de consultas e de renovação de prescrições	32
CAPÍTULO V – COMUNICAÇÃO E RELAÇÃO COM OS UTENTES	35
1. Prestação de contas	35
2. Processo de registo e tratamento de sugestões/reclamações	35
3. Critérios de prioridade no atendimento domiciliário	36
4. Escolha do médico de família	36
5. Higiene e segurança	37
CAPÍTULO VI – FORMAÇÃO E COMPROMISSO PARA A QUALIDADE	38
1. Desenvolvimento Profissional Contínuo	38
1.1. Formação Externa	38
1.2. Formação Interna	39
1.3. Formação de outros profissionais	40
1.4. Investigação	40
1.5. Carta de Qualidade	41
2. Avaliação do desempenho	42
2.1. Avaliação de desempenho da USF	42
2.2. Avaliação de desempenho do pessoal administrativo	43
2.3. Avaliação de desempenho do pessoal de enfermagem	43
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	44
1. Inibições decorrentes do Compromisso Assistencial da USF	44
2. Dúvidas e Omissões	44
3. Subscrição do Regulamento Interno por todos os profissionais	45
4. Produção de Efeitos e Actualização	46
ANEXO I	47

INTRODUÇÃO

O Regulamento Interno (RI) da Unidade de Saúde Familiar (USF) Buarcos contém a organização e funcionamento desta unidade e resultou de um contrato interno entre todos os profissionais que a constituem.

O documento foi analisado por todos os elementos do grupo, tendo sido aprovado e assinado em reunião do conselho geral a 11 de Setembro de 2009, após emissão de Parecer técnico pela ERA em 18 de Novembro de 2009 para candidatura para modelo B, foram feitas as alterações sugeridas e foi aprovado novamente em conselho geral a 26.3.2010.

A informação que diz respeito à utilização da USF será dada a conhecer aos utentes através da carta de qualidade e de brochuras adequadas.

Pretende-se que este seja um documento dinâmico e reflectido.

CAPÍTULO I-USF, EQUIPA, ÁREA GEOGRÁFICA

1. Identificação da USF

Inserida no Centro de Saúde da Figueira da Foz/Buarcos, pertencente à ARS Centro e ao ACES Baixo Mondego II, a Unidade de Saúde Familiar Buarcos (USF Buarcos) é uma unidade com autonomia técnica e funcional, sem personalidade jurídica, mas com um novo modelo organizacional, leve e flexível, para uma prestação de cuidados de saúde aos utentes nela inscritos com um elevado nível de qualidade.

Endereço: Centro de Saúde da Figueira da Foz

Rodovia Urbana

3080-254 Figueira da Foz

Telefones: 233408260 /261 /262 /263 /264

Telemóveis: 933196270, 926364470,916345122

Fax: 233408297

E-mail: netoeli@gmail.com, usfbuarcos@gmail.com

Site: www.usfbuarcos.com

LOGOTIPO: traduz a forma como toda a equipa vê os *cuidados de saúde* que presta: *a toda a família ao longo do ciclo vital*. A parte amarela significa o sol como símbolo do esplendor e da vida.



2. Identificação dos Profissionais da Equipa

2.1. Médicas

- **Elisabete Maria Neto Pereira**, assistente de *Clínica Geral*, cédula profissional N° 37784, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Penacova.
- **Carla Isabel Paiva Sérgio**, assistente de *Clínica Geral*, cédula profissional N° 37525, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 42 H, local de origem CS Algueirão, Administração de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo.
- **Catarina Isabel de Oliveira Murça Bettencourt**, assistente eventual de *Clínica Geral*, cédula profissional N° 39263, vínculo por contrato administrativo de provimento, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Pombal.
- **Cláudia da Silva Mira Paulo Ribeiro**, assistente eventual de *Clínica Geral*, cédula profissional N° 39887, vínculo por contrato administrativo de provimento, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Pombal.
- **Lígia Maria Ribeiro Santos Martins**, assistente eventual de *Clínica Geral*, cédula profissional N° 39187, vínculo por contrato administrativo de provimento, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Tábua.
- **Patrícia Inês Lacerda Vaz Cardoso**, assistente eventual de *Clínica Geral*, cédula profissional N° 40021, vínculo por contrato administrativo de provimento, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Figueira da Foz.

2.2 Enfermeiras

- **Ana Rita Gomes Oliveira**, enfermeira, vínculo por contrato termo certo, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Pampilhosa da Serra.
- **Cristina Maria dos Reis Medina Pais Alves**, enfermeira graduada, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Figueira da Foz.

- **Filomena Cristina Pires Oliveira Rodrigues**, enfermeira graduada, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Figueira da Foz.
- **Manuela da Conceição Coelho*** enfermeira, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Figueira da Foz. * Iniciou actividade na USF Buarcos a 16 de Novembro de 2009 em substituição da enfermeira Maria de Fátima Serafim Filipe.
- **Maria Isabel Almeida Couto Ribeiro**, enfermeira graduada, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Figueira da Foz.
- **Tânia Gomes da Silva** enfermeira, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Tábua.

2.3 Administrativas

- **Ana Cristina Laranjeira Figueiredo Ventura**, assistente administrativa principal, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Figueira da Foz.
- **Dina Paula Figueiredo Sopas**, assistente administrativa, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Figueira da Foz.
- **Fernanda Maria Brenheiro Terreno** assistente administrativa principal, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Figueira da Foz.
- **Maria Alice Godinho Gonçalves**, secretária clínica, vínculo por contrato a termo certo, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Figueira da Foz.
- **Maria Odete Páscoa Silva**, assistente administrativa especialista, vínculo por nomeação definitiva, regime de trabalho de 35 H, local de origem CS Soure.

3. Área Geográfica da USF

A USF Buarcos propõe-se prestar os cuidados de saúde definidos na Carteira Básica de Serviços a uma população inscrita na lista (10.000 utentes até fins de 2009) que abrange maioritariamente as três freguesias do concelho da Figueira da Foz: Buarcos, Tavarede e São Julião.

Na USF Buarcos poderão ser atendidos os utentes temporários (ascendentes e descendentes que coabitem temporariamente com utentes inscritos na USF), em caso de doença aguda. Estes utentes não ficam inscritos na USF.

Os cuidados domiciliários serão prestados a todos os inscritos na nossa lista de utentes e residentes nas freguesias de Buarcos, Tavarede e São Julião.

CAPÍTULO II- MISSÃO, VISÃO E VALORES

1. Missão

Prestar cuidados de saúde personalizados, com responsabilidade e competência, em tempo útil, aos nossos utentes.

2. Visão

Ser a Unidade de Saúde Familiar de referência na Figueira da Foz no que respeita à satisfação dos utentes e dos profissionais que a integram, bem como à qualidade técnico-científica dos cuidados prestados.

Pensamos a saúde de forma dinâmica e dinamizadora com o utente/família participante e principal responsável pela sua saúde.

3. Valores

- Qualidade
- Responsabilidade
- Acessibilidade
- Respeito
- Dedicção
- Inovação
- Adequação e rapidez de resposta
- Transparência e ética
- Trabalho em equipa
- Satisfação dos profissionais e dos cidadãos
- Disponibilidade
- Eficácia

LEMA

Unidade no cuidar

CAPÍTULO III -ESTRUTURA ORGÂNICA E SEU FUNCIONAMENTO

1. Estrutura Interna Geral

- **Coordenador da USF** é a médica Elisabete Maria Neto Pereira.

Competências da coordenadora da USF são as definidas no artº 12º do Dec. Lei nº 298/07.

O profissional que substitui a coordenadora nas suas ausências é a médica Carla Sérgio.

Durante a ausência da coordenadora todas as credencias de EAD's e de transporte (manuais) poderão ficar previamente autorizadas em poder da médica que a substitua, as emitidas por programa informático serão autorizadas pela médica que substitua a coordenadora naquele momento.

No horário da coordenadora, está previsto um período para a gestão da USF.

- **Conselho Geral** é composto por todos os elementos da equipa multiprofissional.

Competências do conselho geral são as patentes no artº 13º do Dec. Lei nº 298/07

O Conselho Geral reúne-se pelo menos de quatro em quatro meses, ou mediante convocatória do coordenador de equipa ou a pedido de metade dos seus elementos.

- **Conselho Técnico** é constituído pela médica Lígia Martins e pela enfermeira Fátima Filipe, até 16 de Novembro de 2009 após o qual a enfermeira Fátima Filipe foi substituída pela enfermeira Isabel Ribeiro.

Competências do Conselho Técnico são as presentes no artº 14º do Dec. Lei nº 298/07.

O Conselho Técnico reúne-se pelo menos uma vez por mês ou a pedido de um dos seus elementos.

- **Outros Órgãos de Apoio**

Responsável/Interlocutor de Enfermagem foi a enfermeira Fátima Filipe até 16 de Novembro de 2009 após o qual foi substituída pela enfermeira Filomena Rodrigues. Este elemento será o interlocutor do grupo de enfermeiras com a coordenadora e com o Centro de Saúde (agindo como facilitador, não impedindo a interacção directa dos diferentes elementos).

Competências da responsável de enfermagem:

- a) Coordenar as intervenções de enfermagem, garantido a aplicação das orientações do plano de acção e regulamento interno.
- b) Controlar a evolução dos indicadores de enfermagem.
- c) Promover e discutir estratégias com a equipa de enfermagem, a fim de atingir os objectivos traçados.
- d) Organizar os planos de férias propostos por cada elemento do grupo de enfermagem de forma a garantir o cumprimento do disposto na alínea k) do ponto 4, deste capítulo, e submeter o mapa de férias a aprovação pela coordenadora da USF. Coordenar a intersubstituição de elementos do grupo de enfermagem nas situações de ausência imprevista ou programada.
- e) Controlar a assiduidade dos elementos do grupo de enfermagem.
- f) Determinar os recursos adequados às necessidades de modo a executar o plano de acção e a cumprir o regulamento interno.
- g) Conhecer os custos dos recursos utilizados, garantir a sua correcta utilização e controlar os gastos efectuados no âmbito dos cuidados de enfermagem, determinando a relação custo-benefício.
- h) Assegurar a divulgação e a realização de actividades de formação para os enfermeiros, em colaboração com o conselho técnico.
- i) Seleccionar e planificar os temas a discutir em formação interna de enfermagem, de acordo com as necessidades sentidas pelos elementos do grupo, em colaboração com o conselho técnico.

- j) Mediar a selecção de elementos do grupo de enfermagem para formação externa quando houver necessidade de recorrer às regras de participação dispostas neste regulamento.
- k) Criar condições para que sejam efectuados estudos e trabalhos de investigação em enfermagem na USF, em colaboração com o conselho técnico.
- m) Promover a ligação com as enfermeiras-chefes e a enfermeira supervisora do Centro de Saúde Figueira da Foz/Buarcos.
- n) Promover a formação de alunos de enfermagem da licenciatura e da especialidade.

A responsável de enfermagem pode delegar qualquer destas funções sempre que necessário. Nas suas ausências a responsável de enfermagem será substituída pela enfermeira Cristina Medina.

Responsável administrativa é a administrativa Dina Sopas.

Competências da responsável administrativa:

- a) Coordenar a actividade administrativa, garantindo a aplicação das orientações do plano de acção e regulamento interno.
- b) Elaborar propostas de horários de trabalho e de planos de férias anuais dos elementos administrativos, de acordo com os princípios expressos neste regulamento e submetê-las a aprovação pela coordenadora da equipa.
- c) Coordenar a substituição de elementos do grupo administrativo nas situações imprevistas e programadas.
- d) Controlar a assiduidade dos elementos do grupo administrativo.
- e) Zelar pela manutenção do património e do stock de material administrativo e de uso corrente.
- f) Gestão do Programa Informático VITACARE

A responsável administrativa pode delegar qualquer destas funções sempre que necessário. Nas suas ausências a responsável administrativa será substituída pela Administrativa Odete Páscoa.

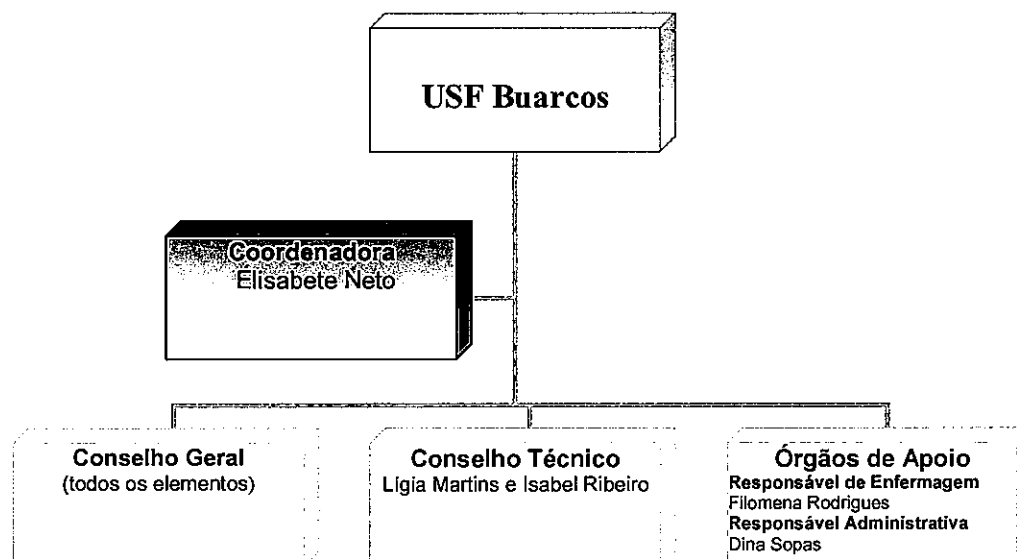


Fig. 1 Organograma da estrutura orgânica da USF Buarcos

Responsáveis da Gestão de Programa (Processos chave)

Os responsáveis da gestão de programa são elementos que promovem o desenvolvimento do programa através da aplicação e divulgação das Normas de Orientação Clínica (NOC) da Direcção Geral da Saúde (DGS) e de outras entidades relevantes, de artigos científicos publicados na área e/ou outros considerados importantes.

São competências dos responsáveis dos processos chave:

- Divulgar o Programa da DGS.
- Divulgar artigos científicos considerados relevantes.
- Conhecer e monitorizar trimestralmente os indicadores da USF relacionados com o programa (processo chave).
- Desenvolver estratégias de promoção do programa pela USF.

- e) Elaborar protocolos de actuação da USF.
- f) Submeter os protocolos de actuação a parecer do Conselho Técnico.
- g) Todos os responsáveis de programa deverão articular-se com o Conselho Técnico.

Processos chave	Médica	Enfermeira
Programa de Saúde Materna	Catarina Bettencourt	Tânia Silva
Programa de Saúde Infantil	Lígia Martins	Manuela Coelho
Programa de Diabetes	Patrícia Cardoso	Isabel Ribeiro
Programa de Planeamento Familiar	Carla Sérgio	Filomena Rodrigues
Programa de Hipertensão	Cláudia Paulo	Cristina Medina
Consulta Aberta	Cláudia Paulo	Cristina Medina
Programa de Cuidados Domiciliários/Rastreio do Cancro Colorectal	Elisabete Neto	Rita Oliveira

Tabela 1 -Responsáveis dos Processos Chave

Os respectivos fluxogramas são ilustrados no Anexo I, a excepção do fluxograma do rastreio do cancro colorectal que se encontra no manual de procedimentos da USF, já que a orientação do utente é igual a qualquer consulta, o rastreio é oportunista em qualquer contacto.

2. Organização Interna e Cooperação Interdisciplinar

A todo o grupo de profissionais compete delinear e cumprir as estratégias com a finalidade de atingir os objectivos assumidos no plano de acção.

As competências das administrativas, médicas e enfermeiras estão descritas no ponto 3 deste capítulo.

Todos os elementos da equipa têm como objectivo fundamental garantir a acessibilidade, a personalização e a qualidade dos serviços prestados ao utente. Cada grupo profissional assume este compromisso perante o utente e perante a restante equipa, de forma a não prejudicar a sua produtividade.

2.1. Microequipas e modelo de equipa multidisciplinar em espelho

Para aumentar a qualidade dos serviços prestados, introduziu-se o conceito de microequipa de família, constituída por administrativa, enfermeira e médica de família. Existem, portanto, 6 microequipas. O objectivo é melhorar a continuidade dos cuidados prestados aos utentes. Apesar de pertencerem a uma microequipa e de assumirem uma maior responsabilidade para com os seus utentes, os profissionais mantêm o dever de garantir a prestação de cuidados de saúde gerais a todos os utentes da USF Buarcos.

Administrativa de Família	Enfermeira de Família	Médica de Família
Adm. Odete Páscoa	Enf. Ana Rita Oliveira	Dra. Elisabete Neto
Adm. Cristina Ventura	Enf. Isabel Ribeiro	Dra. Patrícia Cardoso
Adm. Alice Godinho	Enf. Manuela Coelho	Dra. Lígia Martins
Adm. Dina Sopas	Enf. Cristina Medina	Dra. Cláudia Paulo
Adm. Fernanda Terreno	Enf. Tânia Silva	Dra. Catarina Bettencourt
Adm. Fernanda Terreno	Enf. Filomena Rodrigues	Dra. Carla Sérgio

Tabela 2 - Microequipas de família da USF Buarcos

A USF Buarcos optou pelo modelo de equipa em espelho, que permite a substituição organizada no caso de ausências imprevistas ou programadas.

As enfermeiras, tendo em conta as necessidades de recursos para o serviço domiciliário e embora mantenham por referência as equipas-espelho, poderão funcionar como uma equipa alargada, garantindo da mesma forma todas as consultas programadas.

Equipas-espelho			
Enfermeira	Médica	Enfermeira	Médica
Ana Rita Oliveira	Elisabete Neto	Isabel Ribeiro	Patrícia Cardoso
Manuela Coelho	Lígia Martins	Cristina Medina	Cláudia Paulo
Tânia Silva	Catarina Bettencourt	Filomena Rodrigues	Carla Sérgio

Tabela 3- Equipas-espelho da USF Buarcos

Elementos-espelho da equipa administrativa	
Dina Sopas	Odete Páscoa
Alice Godinho	Cristina Ventura
Fernanda Terreno	Dina Sopas

Tabela 4 - Elementos-espelho da equipa administrativa

2.2. Forma de prestação de trabalho

A forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa baseia-se nos valores da USF Buarcos descritos no capítulo II.

2.2.1. Grupo de administrativas

- a) O grupo de administrativas garante o atendimento ao utente durante todo o período de funcionamento, de forma presencial ou pelo telefone.

- b) O atendimento é feito de forma profissional, organizada e disponível, dando espaço para que o utente exprima a sua intenção e expectativas relativas ao motivo que o leva à procura de cuidados.
- c) No atendimento presencial, a prioridade será dada aos utentes com consulta programada que se apresentem no balcão de atendimento à hora da marcação da consulta.
- d) Os utentes que se dirigem à unidade para consulta aberta ou de intersubstituição são atendidos por ordem de chegada.
- e) Qualquer esclarecimento solicitado pelo utente ou sentido necessário pela administrativa é fornecido de forma clara, objectiva e cordial, em linguagem acessível e adequada ao utente em particular. Cabe à administrativa o fornecimento de informação por escrito sempre que seja necessário ou o utente o solicite.
- f) Cabe à equipa de administrativas a resolução de problemas decorrentes do atendimento ao público, podendo, sempre que necessário, ser solicitada a intervenção de qualquer outro elemento dos outros grupos profissionais, sem prejuízo do disposto no capítulo II deste regulamento.
- g) Os elementos da equipa de administrativas são a interface entre os utentes e os outros grupos profissionais, cabendo-lhes a tarefa de comunicar com médica ou enfermeira de família de forma clara e objectiva, não comprometendo o seu trabalho, a fim de responder à solicitação do utente do modo mais adequado e atempado possível.

2.2.2. Grupo de médicas

- a) O grupo de médicas de família assume o atendimento personalizado dos utentes inscritos nos seus ficheiros, garantindo a acessibilidade de forma presencial ou pelo telefone.

- b) A chamada de cada utente para a consulta é feita através do quiosque electrónico.
- c) É permitida a presença de um acompanhante na consulta desde que haja consentimento do utente e não seja considerado, pela médica de família, prejudicial para o normal desenrolar da consulta ou para o efeito terapêutico da mesma.
- d) Todas as consultas são realizadas à porta fechada, e as interrupções deverão ser evitadas, tanto quanto possível.
- e) A consulta de vigilância a grupos vulneráveis ou de risco (Saúde Infantil, Saúde da Mulher e Diabetes) são precedidas de consulta de enfermagem. Pode ser necessária consulta de enfermagem após a consulta médica (p. ex Vacinação).
- f) Cada elemento da equipa médica faz o registo informático dos dados decorrentes de cada consulta, incluindo a consulta de intersubstituição, de forma a que seja facilmente consultado pelo mesmo ou por outro colega e a poder ser utilizado no cálculo e estudo dos indicadores de actividade da USF Buarcos.
- g) É da responsabilidade de cada médica a forma como atende o utente, orienta a sua consulta e resolve os problemas de ordem clínica, sem prejuízo do disposto no capítulo II do RI.
- h) A cada elemento da equipa médica cabe a tarefa de disponibilizar todos os serviços da USF Buarcos e do CSFF, em função das necessidades de cada utente, assim como a referenciação a outros níveis de cuidados.
- i) Cada médica de família faz a gestão dos gastos em saúde em cada consulta, no que respeita a exames complementares de diagnóstico e tratamentos farmacológicos.

2.2.3. Grupo de enfermeiras

- a) As consultas de enfermagem são realizadas por marcação de acordo com as necessidades dos utentes e a disponibilidade de agendamento.
- b) Os utentes serão marcados preferencialmente para a sua enfermeira de família, excepto se não for da conveniência do utente, não haja disponibilidade de agendamento ou o caso revelar urgência.
- c) Os utentes sem marcação poderão ser atendidos no próprio dia, pela sua enfermeira de família ou outra enfermeira da USF, no final das marcações.
- d) Será garantido o atendimento imediato de enfermagem a todos os utentes que dele necessitem.
- e) Os utentes serão chamados através do quiosque electrónico.
- f) Todas as consultas de enfermagem são feitas à porta fechada. Os utentes poderão estar acompanhados se assim o desejarem e não for contra indicado para os cuidados em causa.
- g) Todos os registos informáticos serão feitos pela enfermeira que fizer o atendimento.
- h) O agendamento de enfermagem é feito pelas enfermeiras de acordo com o princípio da alínea b).
- i) A vacinação será realizada em todas as oportunidades.

3. Áreas de Actuação dos Diferentes Grupos Profissionais

A todos os grupos profissionais compete conhecer e fazer cumprir o Regulamento Interno da USF Buarcos.

3.1. Grupo de médicas

3.1.1. Áreas de actuação

- a) Prevenção primária.
- b) Prevenção secundária.

- c) Prevenção terciária.
- d) Cuidados continuados.
- e) Educação para a saúde.
- f) Gestão da prática clínica.
- g) Formação profissional.
- h) Formação/Ensino Pré e Pós Graduado.
- i) Investigação clínica .

3.1.2. Competências

- a) Prestar cuidados de saúde preventivos, promovendo a saúde e bem-estar dos utentes /famílias.
- b) Efectuar diagnósticos precoces, tratamentos atempados e adequados às diversas patologias agudas e crónicas.
- c) Proceder à realização dos rastreios oncológicos previstos no Plano de Acção à população inscrita na USF Buarcos.
- d) Prestar cuidados de saúde de forma continuada, permitindo um contacto próximo e efectivo com os seus utentes.
- e) Integrar toda a informação colhida durante as consultas, através dos utentes e seus familiares e fazer diagnósticos baseados em factores físicos, psicológicos, sociais e culturais.
- f) Prestar cuidados de saúde no domicílio, por doença aguda ou crónica, prestando, neste caso, cuidados continuados ou terminais.
- g) Articulação com os profissionais médicos da equipa da USF Buarcos ou fora dela, garantido o acesso a todos os serviços e recursos disponibilizados na USF, Centro de Saúde, Cuidados de Saúde Secundários e comunidade.
- h) Organizar e participar em acções comunitárias de educação para a saúde.

- i) Colaborar activamente na formação de alunos de medicina e outros médicos (Internos do Ano Comum e Internato Complementar de Medicina Geral e Familiar).
- j) Garantir a sua permanente actualização científica, mantendo uma formação contínua.
- k) Manter uma gestão de ficheiro actualizada, com registos adequados e actualizados, de forma a garantir uma boa prática clínica e uma avaliação contínua da qualidade.
- l) Garantir uma boa gestão da prática clínica.
- m) Participar em trabalhos de investigação e garantir o controle de qualidade do trabalho desenvolvido pela USF.
- n) Consultas médicas realizadas na USF Buarcos:
 - Vigilância de Grupos Vulneráveis:
 - Consulta de Saúde Infantil
 - Consulta de Saúde da Mulher
 - Consulta de Saúde do Idoso
 - Vigilância do Adulto Saudável:
 - Consulta de Saúde do Adulto
 - Vigilância de Patologias Crónicas:
 - Consulta de Diabetes
 - Consulta de Saúde do Adulto (serão vigiadas patologias crónicas como por exemplo HTA, já que não contamos com um horário específico para esta consulta)
 - Rastreio Oncológico
 - Cancro Colo do Útero - Consulta de Saúde da Mulher
 - Cancro da mama - Consulta de Saúde da Mulher e Saúde do Adulto
 - Cancro do Cólon - Consulta de Saúde do Adulto

(Nota: não há uma consulta específica para rastreio oncológico)

- Atendimento de situações agudas
 - Consulta Aberta
 - Consulta de Intersubstituição
- Domicílios

3.2. Grupo de enfermeiras

3.2.1. Enfermeiro de família

O conceito de enfermeiro de família requer, por parte deste, um conhecimento global da família, suas relações, problemas de saúde e rede de apoio. Assim é possível intervir de forma personalizada no utente/família, mobilizando recursos da família e da comunidade, a fim de resolver problemas de saúde. O enfermeiro de família, sempre que possível, deve prestar cuidados de enfermagem, em continuidade, aos seus utentes, inscritos no ficheiro da médica de família da microequipa correspondente.

3.2.2. Áreas de actuação

- a) Saúde infantil/escolar.
- b) Saúde da mulher (planeamento familiar, saúde materna e climatério).
- c) Diabetes.
- d) Visitas domiciliárias preventivas (recém nascido e puérpera, idoso) e curativas.
- e) Vacinação.
- f) Enfermagem curativa.
- g) Atendimento telefónico dos utentes.
- h) Educação para a Saúde.
- i) Outros cuidados inerentes à sua competência.

3.2.3. Intervenções

As intervenções de enfermagem estão de acordo com a CIPE nas áreas de actuação acima mencionadas

3.3. Grupo das Assistentes Administrativas

Para que a equipa funcione e se melhore a qualidade dos cuidados a prestar é essencial uma boa articulação entre o secretariado clínico e os técnicos de saúde (médicos e enfermeiros). As assistentes administrativas são o rosto da equipa e é com elas que é feito o primeiro contacto do utente com a USF Buarcos. Este grupo aposta num atendimento personalizado e centrado no utente e suas necessidades, de forma a promover uma boa comunicação, a informação e a satisfação dos utentes.

3.3.1. Áreas de actuação

- a) Atendimento e orientação dos utentes.
- b) Atendimento telefónico.
- c) Agendamento e marcação de consultas médicas.
- d) Gestão de material de escritório.
- e) Articulação entre utentes e equipa da USF Buarcos.

3.3.2. Actividades

- a) Receber, atender e orientar os utentes de forma cordial.
- b) Receber, seleccionar e encaminhar chamadas telefónicas.
- c) Prestar informações aos utentes sobre o funcionamento da USF.
- d) Gerir a marcação de consultas de acordo com as regras definidas pela equipa de saúde.
- e) Participar na monitorização da demora de marcação e do tempo de espera das consultas.
- f) Organizar o sistema de contacto com os utentes da iniciativa da USF Buarcos (p.ex. alteração de data ou horário de uma consulta já programada ou convocatória de utentes para actos de prevenção).
- g) Convocar os utentes para consultas, vacinação, rastreios, etc.

- h) Receber e encaminhar pedidos de renovação de medicação crónica.
- i) Colaborar na Educação para a Saúde e promover a boa utilização dos serviços.
- j) Fornecer o material de escritório necessário ao funcionamento da USF.
- k) Organizar e manter actualizados os registos de inscrição da USF Buarcos, ficheiros e arquivos administrativos.
- l) Participar nas acções de planeamento e estatística e proceder à recolha e tratamento de dados.
- m) Proceder ao envio dos boletins de referênciação (P1) electronicamente (alertP1) ou manualmente, quando o sistema informático não estiver disponível.
- n) Distribuir o correio da USF.
- o) Enviar reembolsos.
- p) Registrar informaticamente a recepção dos EAD's (criar uma pasta de grupo, para que sejam registados todos os exames dos utentes).
- q) Registrar todas as credenciais de fisioterapia, TAC e credenciais de transporte depois de autorizadas pela Coordenadora.

4. O sistema de intersubstituição dos profissionais da equipa

A intersubstituição dos profissionais da equipa é feita da forma prevista no horário de funcionamento da USF Buarcos e também de forma organizada nos casos de ausência de algum dos elementos.

- a) A consulta de intersubstituição tem como prioridade situações de doença aguda ou outras consideradas urgentes pelo doente.
- b) Ao sábado das 9 h às 13 h e das 18h às 20h nos dias úteis há a possibilidade de programação de consultas, pela iniciativa da equipa de saúde, dando prioridade a utentes laboralmente activos e às consultas de Saúde Infantil e Saúde da Mulher. Está prevista a programação de duas consultas por hora, de forma a não prejudicar o atendimento dos utentes com doença aguda.

c) Na ausência não programada de um elemento da equipa médica:

- i. A sua substituição é da responsabilidade do elemento espelho correspondente, que assume o atendimento das situações urgentes de acordo com uma prévia avaliação da agenda do elemento ausente.
- ii. As consultas programadas passíveis de serem adiadas são remarcadas no mais curto intervalo de tempo possível, para a médica de família em causa. São garantidos os serviços mínimos de cada programa, de acordo com a avaliação do elemento espelho.
- iii. Os utentes serão avisados do período de ausência da sua médica de família e de que irão ser atendidos por outra médica.
- iv. Fica salvaguardada a opção do utente remarcar a consulta para depois do período de ausência, se assim o desejar.

d) Na ausência não programada de um elemento da equipa de enfermagem:

- i. Os restantes elementos reorganizam o serviço distribuindo os utentes de forma a poderem responder eficazmente aos serviços mínimos de cada programa.
- ii. Os utentes serão avisados que irão ser atendidos por outra enfermeira.
- iii. Fica salvaguardada a opção do utente pela remarcação para outro dia, de forma a ser atendido pela sua enfermeira de família, nos casos em que isso não comprometa a sua saúde.

e) Na ausência programada de um elemento da equipa médica:

- i. As consultas por situações de doença aguda são asseguradas por toda a equipa, na consulta de intersubstituição, e pelo elemento-espelho, de acordo com a sua agenda.
- ii. A resolução de problemas de ordem não clínica que demonstrem a necessidade de resolução imediata é assegurada, sempre que possível, pelo elemento-espelho.

- iii. Se a ausência for superior a 15 dias são garantidos os serviços mínimos sempre que possível pelo elemento-espelho, sendo o agendamento realizado de acordo com o seu horário.
 - iv. Nos casos em que o elemento-espelho também se encontre ausente, cabe à coordenadora designar o elemento responsável pela sua substituição.
- f) Na ausência programada de um elemento da equipa de enfermagem:
- i. São assegurados os cuidados de enfermagem pelo elemento-espelho sempre que possível.
 - ii. No caso de existirem actividades programadas sobrepostas, os utentes serão distribuídos pelas restantes enfermeiras, ficando assegurados os serviços mínimos para cada um dos programas de saúde.
 - iii. Nos casos em que o elemento-espelho também se encontre ausente cabe à responsável de enfermagem organizar a sua substituição, de forma a não comprometer o bom funcionamento das restantes actividades.
- g) Na ausência programada ou não programada de um elemento da equipa de administrativas:
- i. Os serviços administrativos são assegurados pelo elemento-espelho.
 - ii. No caso do elemento-espelho também se encontrar ausente, cabe à responsável administrativa organizar a sua substituição, sem prejuízo do normal funcionamento da USF Buarcos.
 - iii. A substituição é comunicada a toda a equipa da USF e os utentes são eficaz e devidamente informados da mesma.
- h) As ausências programadas são comunicadas aos restantes elementos da equipa, com a antecedência devida.
- i) As ausências não programadas são comunicadas aos restantes elementos da equipa no próprio dia.

j) Os serviços mínimos garantido (serão descritos no plano de acção) em ausências programadas e não programadas serão os seguintes:

- i. Consultas de Saúde Infantil no primeiro ano de vida
- ii. Consultas de Saúde Materna
- iii. Casos de doença aguda
- iv. Enfermagem curativa
- v. Cuidados domiciliários curativos
- vi. Consultas domiciliárias por doença aguda, de acordo com as prioridades definidas.
- vii. Vacinação
- viii. Renovação de receituário crónico

k) Planificação de Férias

- i. Poderão estar ausentes por férias 1/3 dos elementos de cada grupo profissional.
- ii. O responsável de cada grupo profissional elabora o mapa de férias, identifica sobreposições e aplica o disposto no ponto i)
- iii. Em caso de não haver consenso entre os elementos do grupo com sobreposição de férias será aplicada a regra da rotatividade.
- iv. Outra proporção será analisada caso a caso e decidida pelo grupo profissional.
- v. Cada profissional apresentará por escrito ao responsável de cada grupo a sua proposta de férias até dia 31 de Março.
- vi. O plano de férias deverá ser aprovado pela coordenadora da USF Buarcos até dia 15 de Abril.
- vii. Todas as férias a gozar antes da aprovação do plano deverão ser solicitadas por escrito ao responsável de cada grupo.
- viii. Todos os dias de férias que o profissional tem direito têm que constar do plano de férias.

ix. Todos os pedidos serão submetidos a aprovação pela coordenadora.

CAPÍTULO IV - COMPROMISSO ASSISTENCIAL

1. Horário de Funcionamento da USF e Cobertura Assistencial

A USF Buarcos funciona nos dias úteis das 08 às 20 horas e aos sábados das 09 às 13 horas. O horário de cobertura assistencial é sobreponível ao horário de funcionamento.

Pretendemos aumentar a acessibilidade aos cuidados médicos e de enfermagem, tanto por situações agudas como para vigilância, assim como a disponibilidade dos cuidados domiciliários. Sabemos que se torna cada vez mais pertinente garantir o acesso aos cuidados de saúde primários depois das 18 horas e ao fim-de-semana, uma vez que tanto os utentes mais idosos como os mais jovens manifestam esta carência, por motivos e com necessidades de cuidados distintos. Alargando o período assistencial da consulta programada, a USF Buarcos vai garantir a continuidade de cuidados aos seus utentes, diminuindo o recurso a serviços complementares e de urgência hospitalar onde a pessoa é, geralmente, observada fora do seu contexto clínico e familiar. Desta forma, esperamos contribuir para uma melhoria da qualidade dos serviços prestados e do estado de saúde da comunidade que abrangemos.

Muitos utentes jovens e activos têm, muitas vezes, dificuldade em obter consulta com o seu médico de família em horário pós-laboral. Esta lacuna será suprimida com a *disponibilidade de programação de consulta de vigilância entre as 18 e as 20h*, durante a semana, e entre as *9 e as 13h ao sábado*. Esta consulta deverá ser marcada para o período em que o médico de família estará de serviço, garantindo a personalização dos cuidados. Para evitar a marcação excessiva de consultas nestes períodos, o que poderia comprometer a assistência a utentes com problemas de saúde agudos, esta programação será feita pela iniciativa da equipa da USF Buarcos, com a frequência de duas consultas programadas por hora, dando prioridade à vigilância nas áreas de Saúde Infantil e Saúde da Mulher, assim como a utentes com necessidades específicas de cuidados continuados.

2. Alternativas assistenciais fora do horário de funcionamento da USF

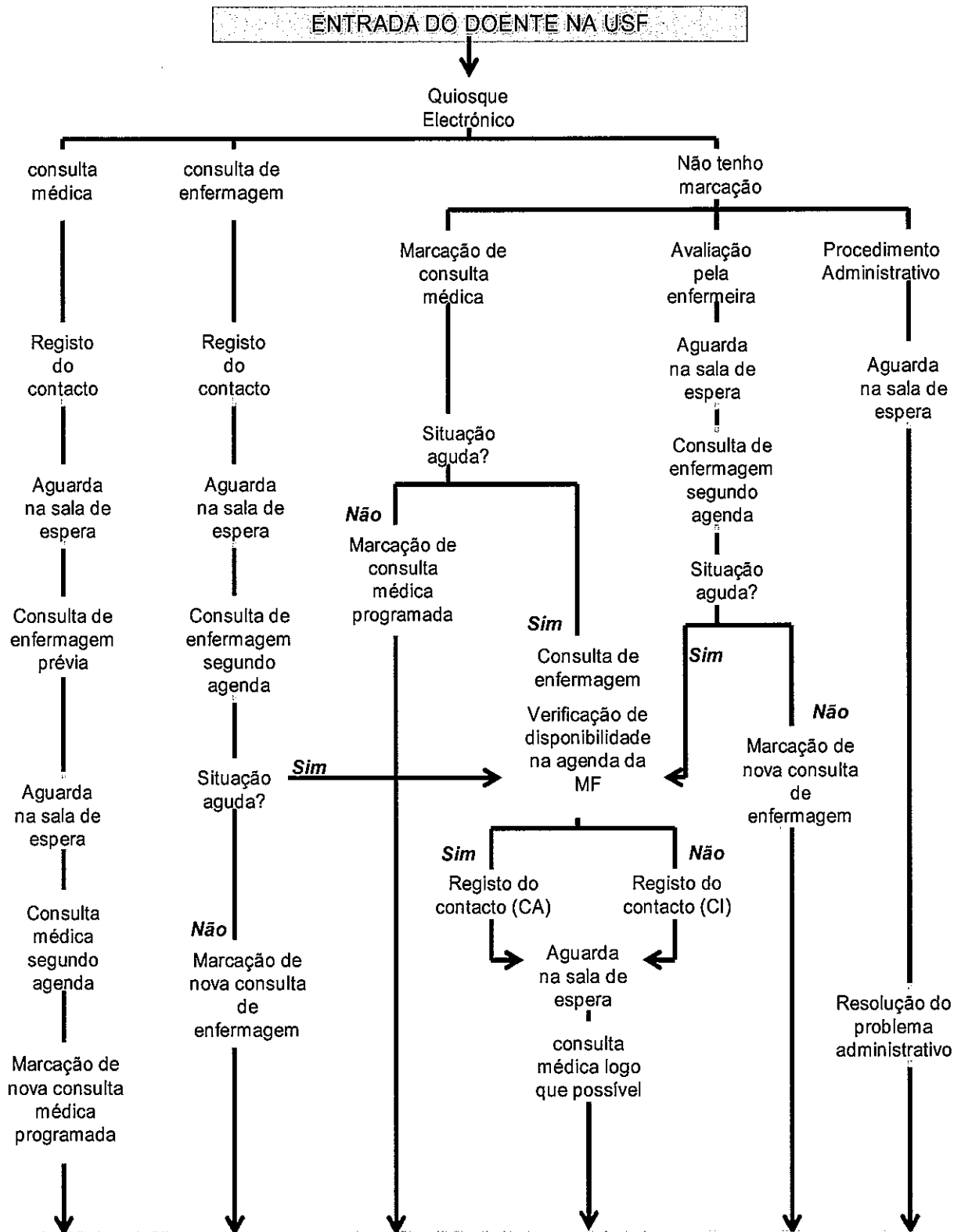
Fora do horário de funcionamento da USF Buarcos, os utentes que não possam esperar pela sua reabertura, podem ligar para a linha saúde 24 através do 800242424, dirigir-se à consulta de atendimento complementar (CAC) a funcionar no CSFF ou ao serviço de urgência dos hospitais da área de residência (HDFF, CHC, HUC, MBB, MDM e HPC).

3. Acolhimento, Orientação e Comunicação com os utentes

Sendo o nosso principal objectivo prestar cuidados de saúde de qualidade e personalizados, não podemos descurar a forma como acolhemos, orientamos e comunicamos com os utentes. Asseguramos que todos os utentes sejam atendidos com dignidade, respeito, privacidade e cordialidade, para que cada utente não se sinta um simples número, mas sim um ser humano. A equipa administrativa constitui o elo de ligação entre a equipa médica e de enfermagem e os utentes, assumindo um papel primordial em todo o processo de acolhimento.

No que diz respeito às consultas programadas, o utente quando chega à USF Buarcos, deve dirigir-se ao quiosque, aqui escolhe a opção que o traz á USF: consulta médica (programada ou não programada), consulta de enfermagem (programada ou não programada), vacinação. Após o qual sai uma senha ou não dependendo do tipo de acto que se pretende, se houver necessidade de pagamento de taxas moderadoras, será chamada ao atendimento administrativo. Em seguida, o utente aguarda na sala de espera a sua chamada, para a sua médica de família e no caso das consultas de vigilância, o utente será chamado para a sua enfermeira de família, vinte minutos antes da consulta médica. Se for necessário marcar nova consulta, deve dirigir-se à administrativa, ou então também poderá ser a médica de família a fazer a marcação.

CIRCUITO DO DOENTE NA USF



Fluxograma 1: Circuito do utente na USF Buarcos

Relativamente às consultas de intersubstituição, estas serão marcadas no próprio dia e dentro do horário referente a este tipo de consultas.

A informação respeitante ao funcionamento da USF Buarcos, bem como aos Direitos e Deveres dos Utentes, estará afixada de forma visível nas instalações. Poderão também haver elementos de educação para a saúde à disposição da população.

Relativamente à publicitação da USF, foi realizada inicialmente através da comunicação social, nomeadamente rádio, jornais e revistas e através de panfletos/desdobráveis e numa fase posterior através da criação de uma página de internet (www.usfbuarcos.com), cartazes, panfletos, entre outros.

4. Sistema de marcação de consultas e de renovação de prescrições

A gestão da prática clínica baseia-se num sistema de marcação de consultas eficiente e organizado.

A marcação de consultas pode ser realizada durante todo o período de funcionamento da USF, de forma presencial, por telefone, carta ou através de correio electrónico (usfbuarcos@gmail.com) e em breve através do eAgenda. As marcações das consultas médicas podem ser feitas por qualquer elemento da equipa de saúde. No que diz respeito às consultas de enfermagem, estas poderão ser marcadas presencialmente, através de contacto telefónica, carta ou mail. Possibilitaremos que sejam marcadas consultas de enfermagem em horário pós-laboral e ao sábado, desde que devidamente justificada essa necessidade e segundo avaliação da enfermeira. Todas as consultas de enfermagem são agendadas pelas enfermeiras.

Todas as médicas de família da USF Buarcos, nos dias úteis, têm um horário de consulta aberta, dando resposta a situações agudas de utentes inscritos no seu ficheiro. Existe a possibilidade de marcação de consulta programada ao longo de todo o período de funcionamento da USF. Disponibilizamos períodos de consultas de intersubstituição, nos

quais uma médica dá resposta às situações agudas de todos os utentes inscritos na Unidade, durante os seguintes horários: das 10 às 11 horas, das 13 às 14 horas e das 18 às 20 horas. A marcação destas consultas será feita no próprio dia e apenas dentro dos referidos horários, a não ser a situação clínica do utente justifique uma intervenção imediata da equipa que esteja disponível nesse momento.

Todos os utentes terão uma resposta, no próprio dia, a qualquer solicitação de atendimento, que se pode traduzir em consulta formal no próprio dia, com o seu médico de família ou outro membro da equipa médica; poderá ser marcada uma consulta para outro dia; poderá resultar numa consulta de enfermagem, em visita domiciliária ou em esclarecimento e/ou orientação.

É nossa prioridade diminuir o tempo de espera das várias consultas, no que diz respeito ao seu agendamento e também em relação ao tempo de espera no próprio dia da consulta. Assim sendo, pretendemos que o tempo máximo de espera para marcar consultas seja de um mês e o tempo máximo de espera antes da consulta seja de vinte minutos. Nas situações que exigem consulta num curto espaço de tempo, não se tratando de doença aguda, é garantida a marcação no espaço de cinco dias úteis. Cada equipa multidisciplinar responsabiliza-se por reservar as vagas que considerar necessárias para serem ocupadas a pedido do utente, caso a situação exija uma resposta rápida mas não urgente.

O agendamento das consultas permite ao utente marcar uma consulta e conseqüentemente, ser informado acerca da data e hora da realização da mesma. Na generalidade, recomenda-se que os serviços de saúde sejam agendados com a máxima antecedência possível. No entanto, alguns serviços poderão ser agendados no próprio dia, tais como por exemplo a vacinação, tratamentos de enfermagem, consulta aberta e de intersubstituição.

No que diz respeito ao sistema de renovação de prescrições crónicas, os utentes devem entregar o seu pedido preferencialmente à administrativa que faz equipa com o seu médico de família. Esses pedidos serão encaminhados para a médica de família e no prazo máximo de três dias úteis, a renovação da prescrição estará concretizada.

Os pedidos de renovação de medicação poderão ser feitos de forma presencial, telefónica e através de correio electrónico (usfbuarcos@gmail.com) ou eAgenda (em breve). Estes pedidos carecem sempre de uma avaliação da médica de família.

O utente será aconselhado a gerir a necessidade de receituário crónico consoante as ausências programadas da sua médica de família. No entanto, caso seja necessário, durante estas ausências a renovação será assegurada pelo elemento-espelho da médica ausente, de acordo com os serviços mínimos dispostos na alínea j) do ponto 4. do Regulamento Interno.

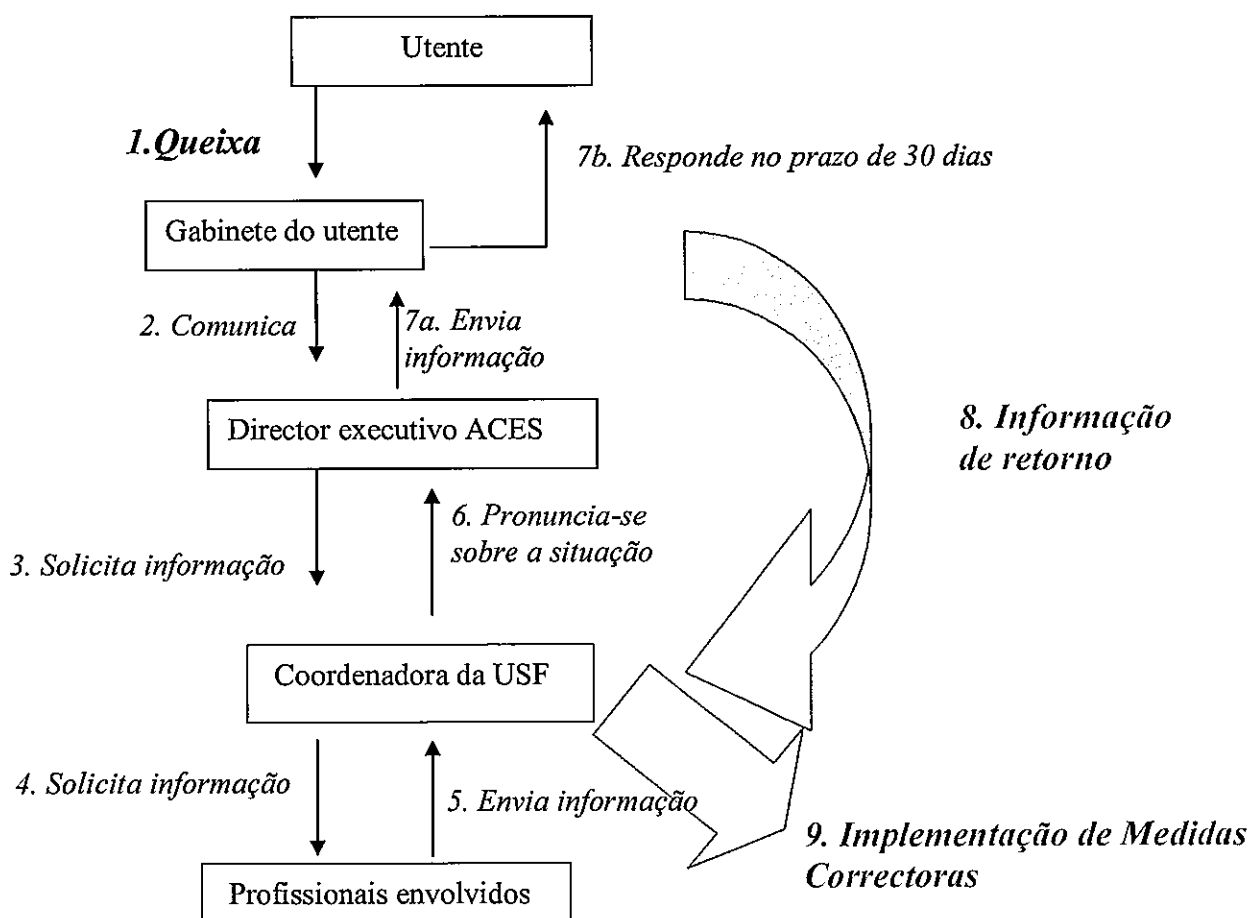
CAPÍTULO V - COMUNICAÇÃO E RELAÇÃO COM OS UTENTES

1. PRESTAÇÃO DE CONTAS

Os utentes da USF Buarcos poderão consultar, no atendimento administrativo, o Plano de Acção e o Relatório de Actividades do ano transacto, o Regulamento Interno e o Relatório de Avaliação da Satisfação dos Utentes e dos Profissionais. Esta possibilidade estará devidamente publicitada na sala de espera da USF Buarcos.

2. PROCESSO DE REGISTO E TRATAMENTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

Todas as reclamações são tratadas pelo Gabinete do Utente, de acordo com o definido na figura abaixo.



Quanto às sugestões, semanalmente a responsável administrativa verifica a sua existência na caixa, e entrega à coordenadora que se responsabiliza por dar conhecimento à restante equipa. Na reunião semanal são definidas medidas correctoras se necessário.

3. CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NO ATENDIMENTO DOMICILIÁRIO

As consultas médicas ao domicílio estão indicadas nas seguintes situações, por ordem de prioridade:

- Doença aguda não urgente a utentes acamados
- Doença aguda não urgente que impossibilite a mobilização à USF Buarcos de utentes idosos
- Vigilância a utentes acamados
- Consulta de prevenção a utentes idosos (de iniciativa médica)

Todas as consultas domiciliárias deverão ser programadas. Nos casos de doença aguda deverá ser contactada a médica de família que orientará o utente de acordo com a gravidade da situação: marcação de domicílio assim que possível ou encaminhamento para serviço de urgência.

A consulta domiciliária de prevenção também é efectuada a puérperas e recém-nascidos, dando-se prioridade às situações de risco social, e é programada pela médica ou pela enfermeira de família.

Sempre que necessário e preferencialmente nos casos que envolvam tratamentos curativos, avaliação de grau de dependência de idosos, avaliação da puérpera e recém-nascido, as consultas domiciliárias são programadas e efectuadas em equipa, com médica e enfermeira.

4. Escolha do médico de família

A USF Buarcos respeita o direito dos cidadãos escolherem livremente o seu médico de família, dentro das disponibilidades. Está também prevista a possibilidade de os utentes mudarem de médico dentro da USF.

As Médicas da USF Buarcos são autónomas para a entrada e saída dos utentes no seu ficheiro, sem necessidade de despacho da coordenadora, excepto naquelas situações onde exista conflito.

5. HIGIENE E SEGURANÇA

Segundo a OMS, a verificação de condições de Higiene e Segurança consiste "num estado de bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de doença e enfermidade".

A higiene e segurança são duas actividades que estão intimamente relacionadas com o objectivo de garantir condições de trabalho capazes de manter um nível de saúde da equipa desta USF.

Assim na USF Buarcos já existe um plano de emergência interno realizado com a colaboração da Protecção Civil da Figueira da Foz e um plano de actuação perante violência contra os profissionais e utentes.

CAPÍTULO VI-FORMAÇÃO E COMPROMISSO PARA A QUALIDADE

1. DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL CONTÍNUO

A USF Buarcos compromete-se a adoptar mecanismos de formação contínua para todos os elementos que a constituem, tendo em conta as necessidades do serviço e as preferências de cada membro da equipa. Desta forma, pretendemos garantir que os utentes inscritos nesta USF recebam cuidados de saúde de qualidade, proporcionar o desenvolvimento pessoal e profissional dos profissionais, promover o desenvolvimento e actualização de saberes e a aquisição de competências e aptidões específicas de cada grupo profissional.

1.1. Formação Externa

A formação externa estará dependente das necessidades formativas sentidas pelos elementos da USF, dos pacotes formativos promovidos pelas instituições cientificamente comprovadas e da existência de incentivos financeiros de carácter institucional.

A) Participação em acções de formação fora da USF

- a) Aplica-se a regra do 1/3, sem sobreposição de férias.
- b) Tem que ser solicitado por escrito e validado pela responsável de cada grupo profissional.
- c) Quando houver multiplicidade de pedidos para a mesma formação ou datas coincidentes tem prioridade:
 - i. Quem for autor ou co-autor de trabalho a apresentar
 - ii. As formações na área dos Cuidados de Saúde Primários
 - iii. A formação que se revelar de maior interesse para a USF
 - iv. A regra da rotatividade
 - v. Quem tiver feito menos formação nesse ano

1.2. Formação Interna

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

No início de cada ano civil, é realizado um diagnóstico de necessidades formativas a todos os elementos da USF, através do preenchimento de questionário elaborado para o efeito. O plano de formação anual é elaborado pelo conselho técnico tendo em consideração este diagnóstico de necessidades e poderá ser sujeito a alterações ao longo do ano se não houver inconveniência para o serviço. Estas alterações são sujeitas a aprovação pela coordenadora da USF.

Sempre que considerado pertinente, as reuniões de formação incluirão enfermeiras e médicas ou todos os grupos profissionais.

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

No grupo de enfermeiras, as reuniões de formação terão lugar na primeira sexta-feira de cada mês do 14 às 16 horas e nela serão apresentados:

- Revisão de artigos científicos
- Apresentação/discussão de protocolos
- Discussão de práticas
- Partilha de conhecimentos adquiridos em formação externa
- Outros considerados úteis

Caberá ao responsável de cada programa a dinamização da sua área.

Também no caso das enfermeiras, a formação interna será validada através de certificado, da responsabilidade do conselho técnico e/ou coordenadora, desde que haja prova da participação em acta.

O grupo de médicas reúne às sextas-feiras, das 14 às 16 horas. Estas reuniões serão de carácter formativo sempre que considerado necessário, tendo os seguintes objectivos:

- Revisão de NOC e apresentação de protocolos de actuação
- Apresentação de trabalhos elaborados por elementos da USF
- Palestras realizadas por outros especialistas ou técnicos de outras áreas
- Partilha de conhecimentos adquiridos em formação externa
- Discussão de casos clínicos

O grupo das administrativas reúne quinzenalmente às sextas-feiras, das 14 às 16 horas. Estas reuniões visam:

- Partilhar os problemas surgidos no atendimento
- Discussão de práticas para a melhoria da relação utente/administrativo
- Planificação de trabalhos
- Partilha de conhecimentos adquiridos em formação externa ou em reuniões de trabalho

1.3. Formação de outros profissionais

A USF Buarcos pretende ser um lugar privilegiado e de referência para a formação de outros profissionais, propondo-se acolher

- Alunos de Enfermagem
- Alunos de Medicina
- Internos do AC e o ICMGF
- Estagiários de outras áreas

1.4. Investigação

A investigação em saúde tem como objectivo, entre outros, a aquisição de novos conhecimentos que permitam melhorar os cuidados de saúde e, assim, melhorar o estado de

saúde de uma população. O envolvimento da equipa da USF Buarcos no desenvolvimento de projectos de investigação é inerente não só ao seu papel na formação de médicos e enfermeiros, mas também à sua motivação para o progresso científico e para a garantia da qualidade dos cuidados de saúde que presta aos seus utentes.

A USF Buarcos colabora com a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, com a Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra e com a Coordenação do Internato Complementar de Medicina Geral e Familiar da Zona Centro, participando na elaboração e execução de alguns projectos já em curso.

Está também prevista a colaboração na execução de protocolos de investigação propostos por laboratórios de investigação ou outras instituições, desde que se enquadrem na área dos CSP.

Anualmente o conselho técnico elabora auditorias clínicas, cujos temas são definidos previamente pela equipa.

1.5. Carta de Qualidade

1. A nossa **Missão** é prestar-lhe cuidados de saúde personalizados, com responsabilidade e competência, em tempo útil.
2. São nossos **Valores**: qualidade, acessibilidade, responsabilidade, respeito, dedicação, inovação, adequação e rapidez de resposta, transparência, ética e eficácia.
3. Temos uma **Visão** dinâmica e dinamizadora da saúde, com o utente/família participante e principal responsável pela sua saúde.
4. Garantimos a prestação de cuidados globais e continuados, nas instalações da Unidade ou no seu domicílio, quando a situação o justifique.
5. Estamos em funcionamento de **Segunda a Sexta-feira das 8h às 20 h e aos Sábados das 9h às 13h**.
6. Garantimos o atendimento no próprio dia a todos os utentes cuja avaliação o justifique.

7. Promovemos a **programação de consultas** com antecedência, pessoalmente, por telefone ou e-mail.
8. Possuímos um sistema de **intersubstituição** entre os profissionais destinado a garantir a continuidade de cuidados.
9. Possibilitamos a marcação de consulta **em horário pós-laboral**.
10. Mantemos um sistema prático e eficaz de **renovação de receituário crónico**.
11. Mantemos as nossas instalações limpas e confortáveis.
12. Defendemos a **protecção do ambiente**, através da poupança de energia e reciclagem de materiais.
13. Comprometemo-nos a avaliar regularmente o grau de **satisfação** de utentes e profissionais e a divulgar esses resultados.
14. Disponibilizamos o *Guia do Utente*, onde encontrará informação sobre a organização e funcionamento da Unidade.
15. Encontrará também informação pertinente afixada na sala de espera.
16. Poderá **contactar-nos** por telefone ou via electrónica (Portal da USF Buarcos)
17. Promovemos continuamente a **qualificação e actualização** de todos os profissionais da Unidade.
18. Tentaremos melhorar sempre!

2. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

2.1. Avaliação de desempenho da USF

Os responsáveis dos processos chave asseguram a monitorização periódica dos indicadores de execução no sentido de se detectarem possíveis desvios e se encontrarem as decorrentes medidas correctoras. Para tal, as profissionais da USF reúnem-se trimestralmente, procedendo à análise colectiva dos dados e à discussão das propostas de

correção apresentadas pelas equipas responsáveis. No final de cada ano é feita a avaliação final dos programas que constam do Plano de Actividades.

Adicionalmente, procede-se à monitorização trimestral do tempo médio de espera dos utentes nas salas de espera (com especial ênfase nas consultas programadas), bem como à capacidade de resposta de cada equipa em particular e da USF em geral, nas situações de doença aguda e nos pedidos de consultas programadas.

2.2. Avaliação de desempenho do pessoal administrativo

O processo de avaliação de desempenho do pessoal administrativo, é realizado pela coordenadora da USF Buarcos de acordo com o disposto na Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), de acordo com os critérios estabelecidos.

2.3. Avaliação de desempenho do pessoal de enfermagem

A avaliação de desempenho de enfermagem é realizada de acordo com o legislado (Dec. Lei nº 437/91), após o parecer da enfermeira do conselho técnico.

Os critérios de avaliação serão discutidos previamente com os restantes elementos da equipa de enfermagem.

2.4. Avaliação de satisfação dos utentes e profissionais

A Missão para os Cuidados de Saúde Primários e o Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra (CEISUC) estabeleceram um protocolo com o objectivo de viabilizar um estudo de satisfação dos profissionais e dos utentes das Unidades de Saúde Familiar, no âmbito da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários.

A avaliação de satisfação de profissionais e dos utentes será efectuada anualmente sempre dentro deste molde. Caso a Missão para os Cuidados de Saúde Primários e o Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra (CEISUC) não a implementem serão aplicados os inquéritos pelo conselho técnico da USF Buarcos.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

1. Inibições decorrentes do Compromisso Assistencial da USF

Poderão considerar-se inibições:

- Falta de recursos materiais dependentes do Centro de Saúde (material de consumo clínico e instrumentos).
- Dificuldade de transporte do CS para realização de domicílios (aumento dos custos!).
- Dificuldades de comunicação decorrentes da estrutura física do edifício
- Falta de espaço físico, sendo a USF Buarcos uma unidade com capacidade formativa para internos complementares da especialidade neste momento não contamos com gabinetes médicos suficientes (só 6, quando somos 6 médicas de família e 4 internos complementares).
- Organização de ficheiros novos.
- Informações cruzadas de elementos externos á USF, que partilham o mesmo espaço físico.
- Limitações inerentes ao suporte informático e rede interna.
- Telefones

2. Dúvidas e Omissões

Dúvidas e Omissões do presente regulamento serão resolvidas por maioria de 2/3 dos elementos da USF, incluindo a coordenadora.

3. Subscrição do Regulamento Interno por todos os profissionais

Os profissionais abaixo assinados, concordam e vão aplicar este regulamento interno:

Elisabete Maria Neto Pereira
(Elisabete Maria Neto Pereira)

Carla Isabel Paiva Sérgio
(Carla Isabel Paiva Sérgio)

Catarina Isabel Oliveira Murça Bettencourt
(Catarina Isabel de Oliveira Murça Bettencourt)

Cláudia da Silva Mira Paulo Ribeiro
(Cláudia da Silva Mira Paulo Ribeiro)

Ligia Maria Ribeiro Santos Martins
(Ligia Maria Ribeiro Santos Martins)

Patrícia Inês Lacerda Vaz Cardoso
(Patrícia Inês Lacerda Vaz Cardoso)

Ana Rita Gomes Oliveira
(Ana Rita Gomes Oliveira)

Cristina Maria dos Reis Medina Pais Alves
(Cristina Maria dos Reis Medina Pais Alves)

Filomena Cristina Pires Oliveira Rodrigues
(Filomena Cristina Pires Oliveira Rodrigues)

Manuela da Conceição Coelho
(Manuela da Conceição Coelho)

Maria Isabel Almeida Couto Ribeiro
(Maria Isabel Almeida Couto Ribeiro)

Tânia Gomes da Silva
(Tânia Gomes da Silva)

Ana Cristina Laranjeira Figueiredo Ventura
(Ana Cristina Laranjeira Figueiredo Ventura)

Dina Paula Figueiredo Sopas
(Dina Paula Figueiredo Sopas)

Fernanda Maria Brenheiro Terreno
(Fernanda Maria Brenheiro Terreno)

Maria Alice Godinho Gonçalves
(Maria Alice Godinho Gonçalves)

Maria Odete Páscoa Silva
(Maria Odete Páscoa Silva)

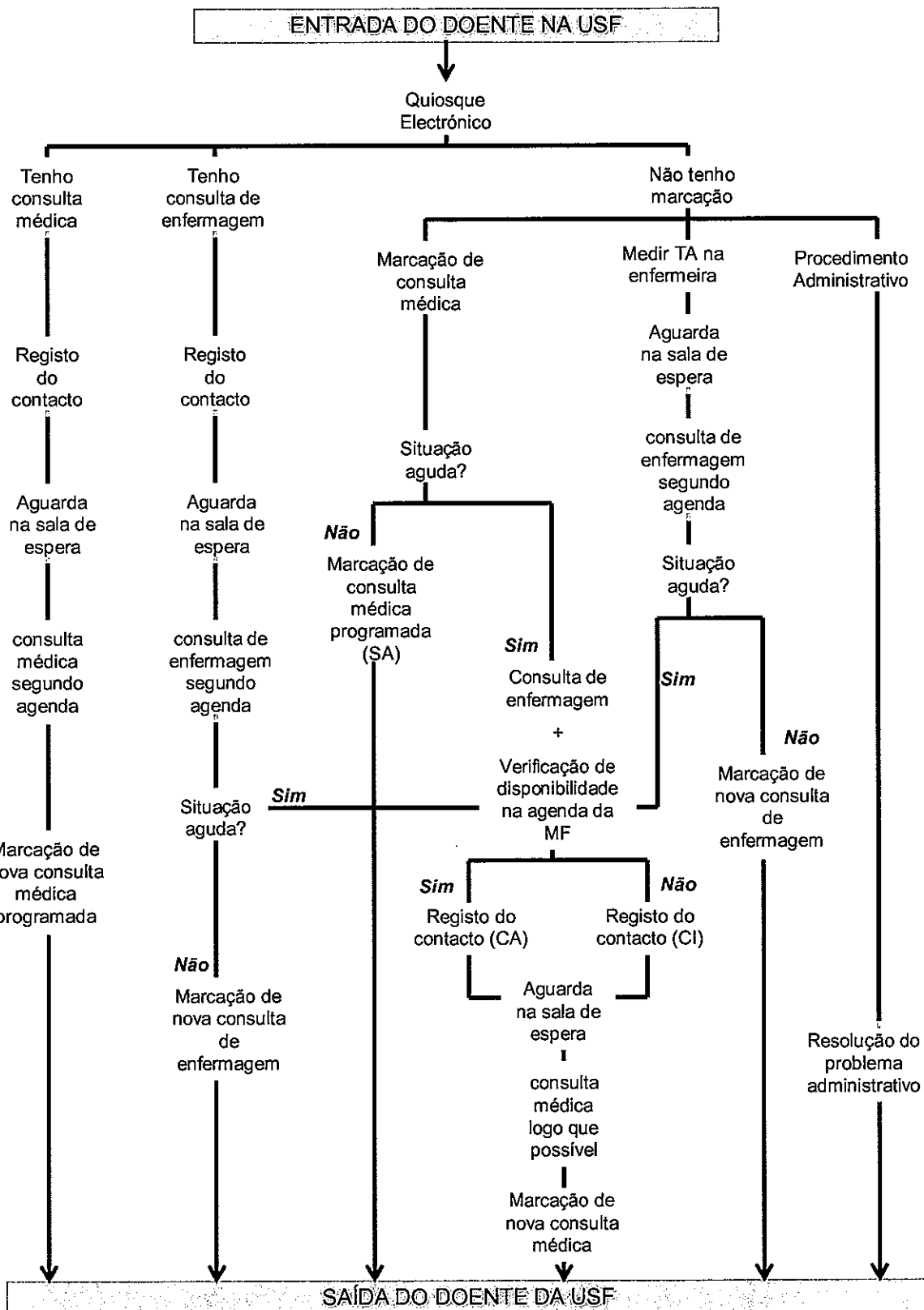
4. Produção de Efeitos e Actualização

O Regulamento Interno produz efeito a partir da data de homologação pela ARSC e só pode ser objecto de actualização em *Conselho Geral*, expressamente convocado para o efeito, e aprovado pela maioria de 2/3 dos seus elementos.

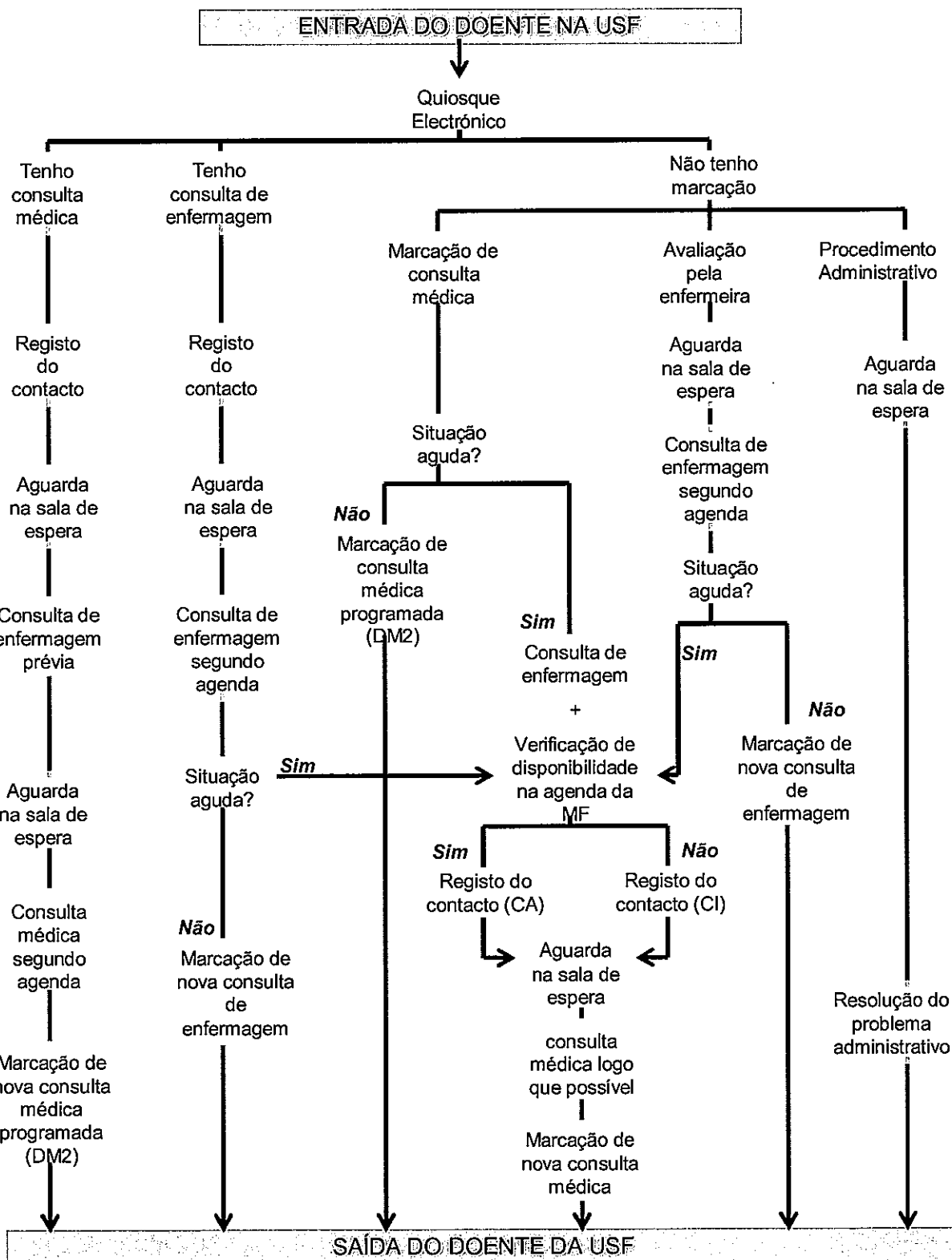
ANEXO I

Fluxogramas de processos chave

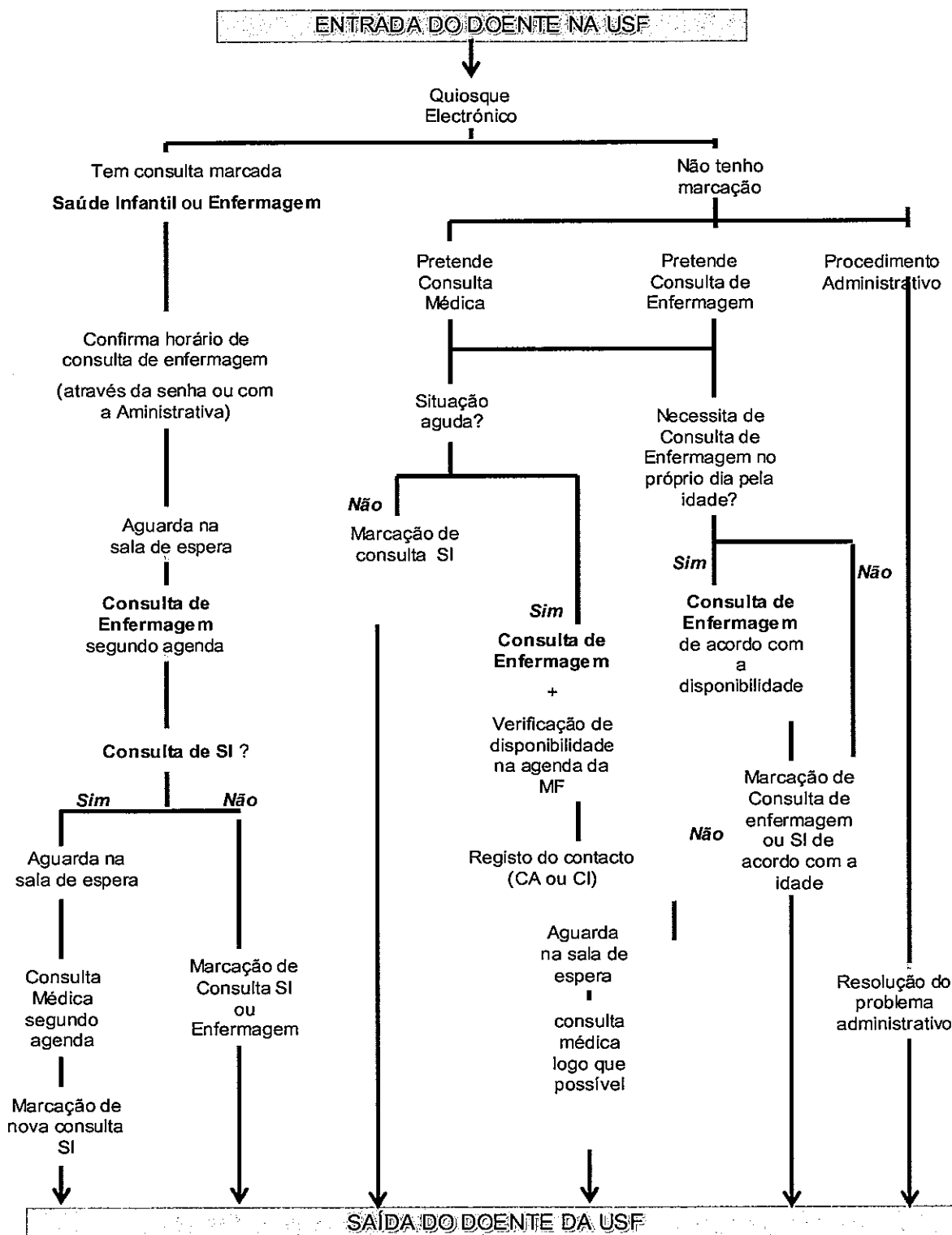
FLUXOGRAMA DO DOENTE HIPERTENSO



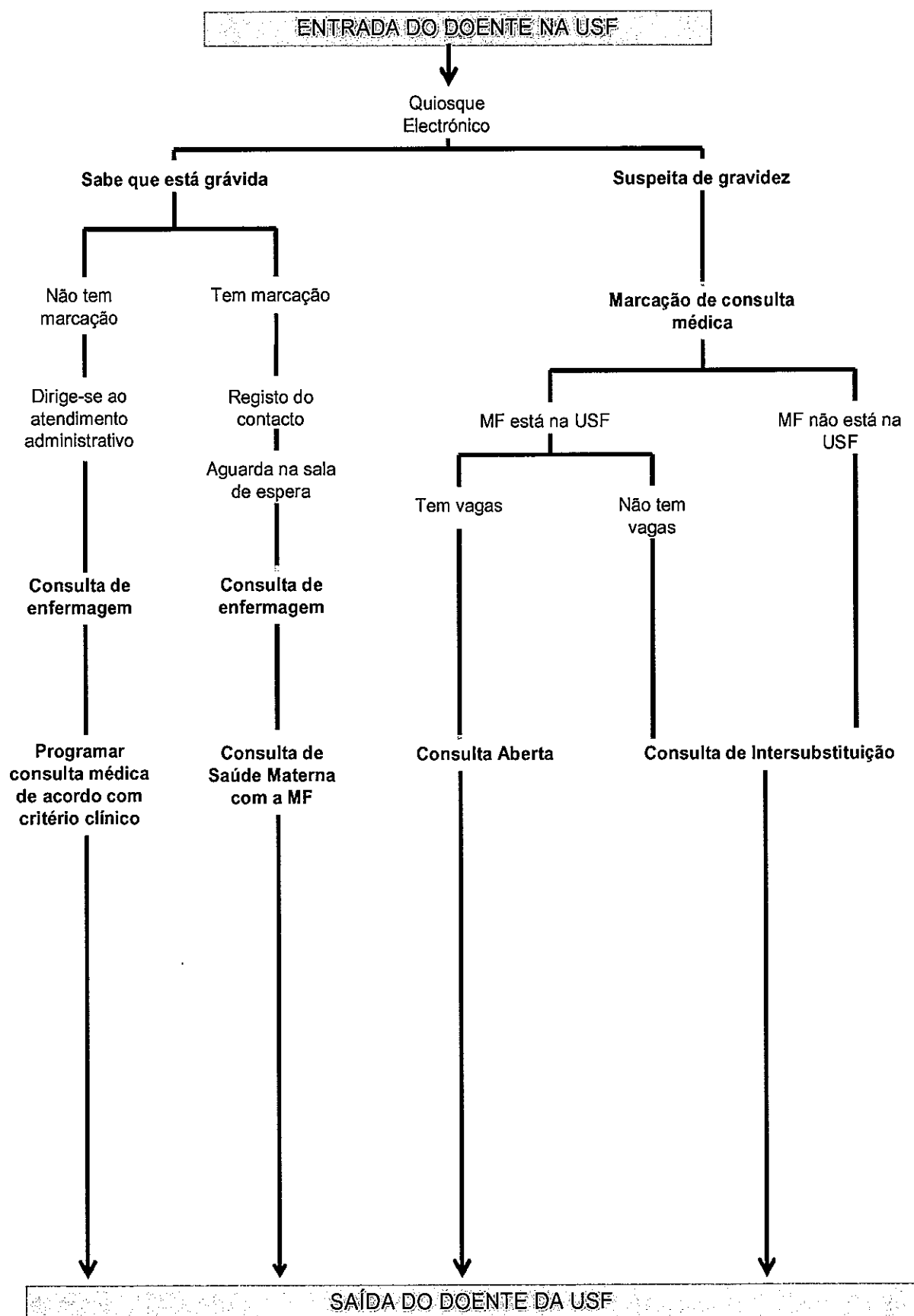
FLUXOGRAMA DA CONSULTA DE DIABETES



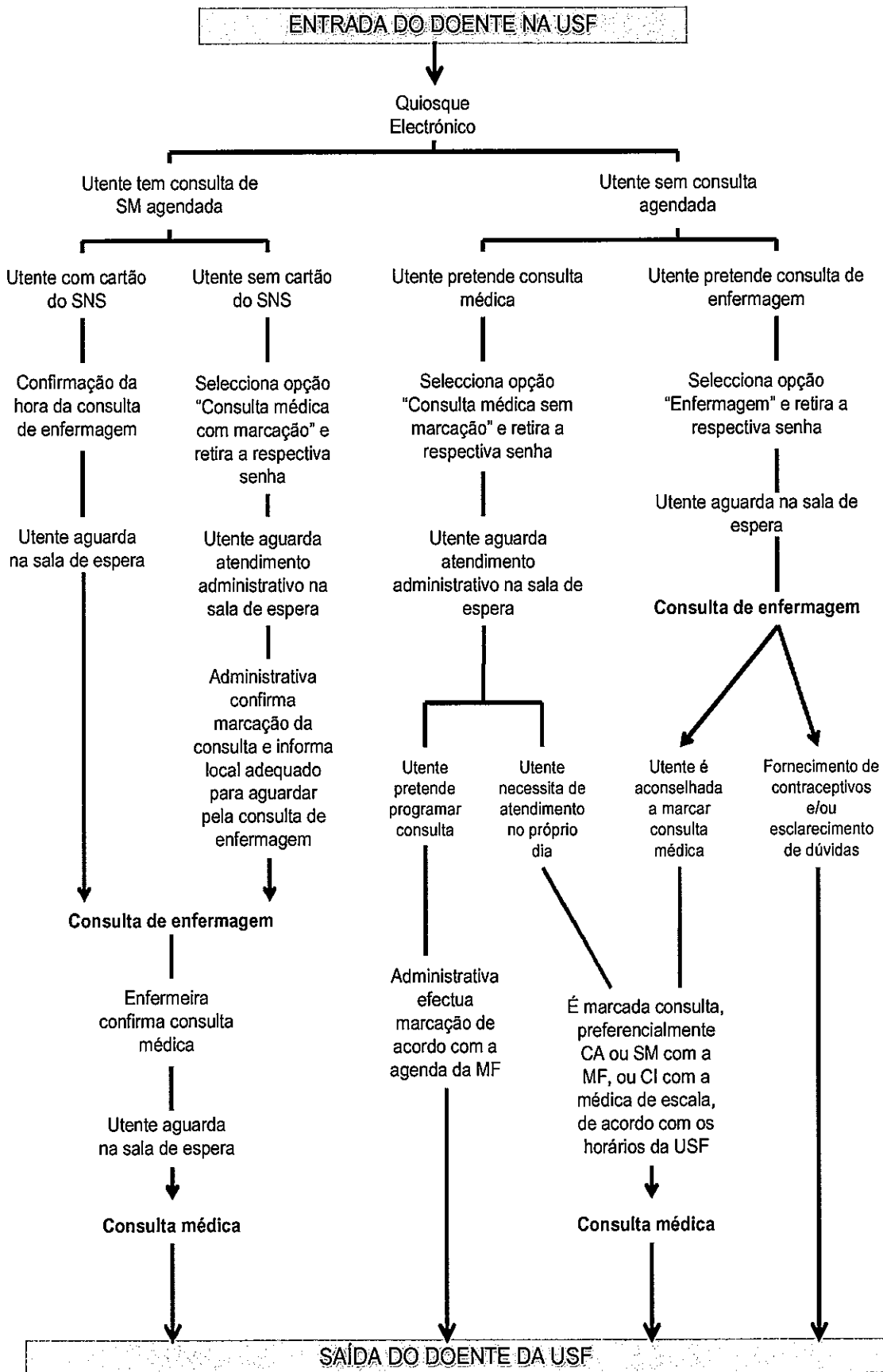
FLUXOGRAMA DA CONSULTA DE SAÚDE INFANTIL



FLUXOGRAMA DA CONSULTA DE SAÚDE MATERNA



FLUXOGRAMA DA CONSULTA DE PLANEAMENTO FAMILIAR



FLUXOGRAMA DE MARCAÇÃO DE DOMICÍLIOS

