

REGULAMENTO INTERNO

UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR VITASURIUM



Novembro 2010



INDICE

INTRODUÇÃO.....	3
CAP. I	
USF, Equipa, Área Geográfica e Utentes.....	4
CAP. II	
Missão, Visão e Valores.....	10
CAP. III	
Estrutura orgânica e seu Funcionamento.....	11
CAP. IV	
Compromisso assistencial.....	25
CAP. V	
Formação e Compromisso para a qualidade.....	36
CAP. VI	
Disposições finais e transitórias.....	38
 Anexos:	
 Anexo 1	 39
Anexo 2	43



INTRODUÇÃO

A elaboração do Regulamento Interno resulta de um trabalho exaustivo desenvolvido pela equipa que constitui a Unidade de Saúde Familiar (USF). Podemos referir que houve um elemento dinamizador do mesmo em cada grupo profissional, contudo acreditamos que o mérito se deve a um esforço conjunto, sem o qual era impossível surgir o mesmo. Por se ter verificado no percurso da Unidade de Saúde Familiar uma grande mobilidade da equipa, com a saída e entrada de novos elementos, torna-se pertinente uma actualização deste Regulamento Interno. Atendendo ao amadurecimento contínuo da equipa durante estes anos, achamos que é o momento oportuno para rever o documento e fazer as correcções convenientes.

Tivemos como base o guia de regulamento interno das USF proposto pela Missão.

O presente regulamento pretende de uma forma dinâmica definir as regras de funcionamento da Unidade e, é consequência de um consenso do grupo multiprofissional.



CAPÍTULO I

USF, EQUIPA e ÁREA GEOGRÁFICA

Um desejo, um desafio, um projecto...

Um grupo que se predispôs a avançar agarrando a nova filosofia dos cuidados de Saúde e de um modo responsável apostou na melhoria da qualidade da prestação de cuidados.

Prestação de cuidados com mais autonomia técnico – profissional mas também com uma maior co- responsabilização permitindo assim “Ganhos em Saúde”

1-Identificação da USF

A USF Vitasaurium está integrada no ACES Baixo Mondego II, dependente da Administração de Regional de Saúde do Centro IP.

Morada - Urbanização Cruz Nova, 3130 – 200 Soure.

Telefone 239506630 / Fax - 239506639

Email : usf_vitasaurium@sapo.pt-----

Pagina Web: www.teste-na.net/vitasaurium9585

usf-vitasaurium.min-saude.pt

Logótipo



A escolha do logótipo baseia-se no facto de que a família é o nosso foco de atenção ao longo de todo o ciclo vital.

Cada família é única e como tal a abordagem por parte do profissional de saúde também deve ser peculiar.

Lema

“ Uma nova forma de cuidar”

Disponibilidade , acessibilidade e continuidade dos cuidados (à população e famílias).



Disponibilidade

Com este lema pretendemos assumir que, com trabalho responsável ,em equipa, e com novos modelos de organização poderemos contribuir para uma melhor prestação de cuidados à população que servimos.

2- Identificação dos profissionais da equipa

MÉDICOS

ANA CRISTINA PARGANA DA GLÓRIA QUITÉRIA DE MOURA

Coordenadora

BI- 5207402

CP-27835

Assistente Graduada em Medicina Geral e Familiar

RegimeTrabalho-42h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual – Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

ALDORA MARIA SARAIVA FERREIRA DAS NEVES FIRMO

BI- 7036574

CP-22125

Assistente Graduada em Medicina Geral e Familiar

RegimeTrabalho-42 h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

CLAUDIA SOFIA GOMES ALVES SOUSA

BI- 9807922

CP-36984

Assistente em Medicina Geral e Familiar

Regime trabalho – 42 h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado



ANDREA NUNES TORCATO

BI-13323439

CP-40315

Assistente de Medicina Geral e Familiar

Regime de trabalho - 42 h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Arganil

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

RITA MARGARIDA LOPES GOMES

Cartão de Cidadão -11598737

CP - 44059

Assistente de Medicina Geral e Familiar

Regime de trabalho – 35 h semanais

Local de origem – ACES Pinhal Litoral 1

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

ENFERMEIRAS

ADOSINDA MARIA DUARTE COELHO

BI- 6671297

CP-2 E 23504

Enfermeira Graduada

RegimeTrabalho-35h semanais

Local Trabalho - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

ISABEL MARIA DE BRITO PANÃO

Cartão de Cidadão - 10038604

CP-2 E 12403

Enfermeira Graduada

RegimeTrabalho-35h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure, Extensão das Degracias

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado



ISABEL MARIA MONTEIRO QUARESMA

BI- 8079278

CP-2 E 09211

Enfermeira Graduada

RegimeTrabalho-35h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

MARGARIDA PINHEIRO FERNANDES

BI- 4487586

CP-2 E 23971

Enfermeira Graduada

RegimeTrabalho-35h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

MARIA ALBERTINA APÓSTOLO SANTA BÁRBARA

Cartão de Cidadão - 06465304

CP-2 E 02268

Enfermeira Especialista em Saúde Infantil e Pediatria

RegimeTrabalho-35h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual – Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

MARIA DA CONCEIÇÃO VENÂNCIO RENDEIRO

BI- 3469392

CP-2 E 26832

Enfermeira Graduada

RegimeTrabalho-35h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado



SANDRA ISABEL RODRIGUES DA COSTA

BI- 11554588

CP-2 –E-42898

Enfermeira

RegimeTrabalho-35h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Batalha

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

ASSISTENTES TÉCNICAS

ANA CRISTINA DA SILVA SANTOS BATISTA

BI- 8973901

Assistente Administrativo Principal

RegimeTrabalho-35h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

ANA MARIA SÁ GONÇALVES

BI- 10010497

Assistente Administrativo Especialista

RegimeTrabalho-35h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual - Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

MARIA MANUELA DOMINGUES PEDRO

BI- 4380743

Assistente Administrativo Especialista

RegimeTrabalho-35h semanais

Local de origem - Centro de Saúde de Soure

Regime Contratual – Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado



MARIA DA CONCEIÇÃO RODRIGUES NUNES

BI- 8544952

Assistente Administrativo

Regime Trabalho-35h semanais

Regime Contratual – Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo determinado

ISILDA MARIA FERNANDES GONÇALVES GANTE

BI- 7482711

Assistente Operacional

Regime Trabalho-35h semanais

Regime Contratual – Contrato de Trabalho em Funções Publicas por Tempo Indeterminado

3- -Área Geográfica de Influência

A Unidade está localizada no concelho de Soure, distrito de Coimbra e presta cuidados de saúde aos habitantes das freguesias de Soure, Brunhós, Tapéus e parte da população das restantes freguesias do Concelho de Soure. Os utentes que não pertencem ao concelho de Soure mas estão inscritos na USF estão sujeitos às limitações previstas na legislação em vigor sobre cuidados domiciliários.



Capítulo II

Missão, Visão e Valores

A USF Vitasaurium nasceu de um sonho, um desafio em que uma equipa multidisciplinar assumiu o compromisso de prestar cuidados de saúde personalizados, garantindo a acessibilidade, a globalidade e a continuidade dos cuidados a população inscrita.

1 – Missão

Unidade de Saúde Familiar Vitasaurium: “Uma nova forma de cuidar:

Sinalizar, atender, encaminhar e tratar atempadamente com eficiência e qualidade em função dos recursos disponíveis todo o utente inscrito na USF, permitindo obter ganhos em saúde”.

Fomentar a formação e a investigação na área dos Cuidados de Saúde Familiar.

2 – Visão

Queremos ser uma Unidade prestadora de cuidados de excelência, próxima do utente em todo o ciclo de vida, baseando-se num trabalho de equipa integrado e em articulação solidária nos objectivos, sem a perda de autonomia de todas as partes, permitindo assim a satisfação de todos os intervenientes

3 – Valores

Partilha, respeito e lealdade com os companheiros de trabalho, qualidade, dedicação e responsabilidade, contribuindo para a preservação do bom nome da USF dentro e fora das instalações.



Capítulo III

ESTRUTURA ORGÂNICA E SEU FUNCIONAMENTO

1 – Estrutura Interna Geral

1.1 – Conselho Geral

Segundo o Decreto-Lei nº 298/2007 o conselho Geral é constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional, constando o seu funcionamento do regulamento interno da USF.

As competências do conselho geral estão descritas no DL 298/2007 de 22 de Agosto.

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.

Ordinariamente deve reunir preferencialmente às quintas – feiras das 14h - 17 h

1.2 – Coordenador da USF

Cumprindo o estipulado no nº1 do artigo 12º do Decreto – Lei 298/2007, o Coordenadora da USF Vitasaurum é **Ana Cristina Pargana da Glória Quitéria de Moura**, assistente Graduada em Medicina Geral e Familiar com o

Bilhete de identidade número 5207402 e cédula profissional número 27835.

O Coordenador da equipa exerce as suas competências nos termos previstos no DL nº 298/2007.

Além das competências nitidamente definidas no artigo nº 12 do Decreto – Lei nº 298/2007, de 22 de Agosto e discriminadas na “nota informativa nº3 –MCSP/ 2008, cabe ainda salientar que são também atribuídas ao coordenador as seguintes funções:

- Avaliar justificações de faltas;
- Autorizar os funcionários a comparecer em juízo, se requisitado nos termos da lei;



- Aprovar os planos de férias do pessoal e suas alterações, bem como acumulações de férias nos termos legais ;
- Autorizar a inscrição e participação em estágios, congressos, seminários ,colóquios, cursos de formação, até ao limite de 15 dias anuais por funcionário;
- Autorizar protocolos de cooperação e articulação entre profissionais de outras instituições e a USF, sem encargos para o ACES.

O tempo disponibilizado para a gestão da USF será de 2 horas semanais.

Na ausência do Coordenador as suas competências serão transferidas para a Dr^a Aldora Firmo ou, na sua impossibilidade para outro elemento a designar previamente pelo Coordenador e a divulgar junto da equipa ACES/ARS e da população.

1.3 – Conselho Técnico

Segundo o Decreto—Lei nº 298/2007 o conselho técnico é constituído por um médico e por um enfermeiro. Em Conselho Geral foram eleitas a Dra. Andrea Torcato e a Enf. Albertina Santa Bárbara.

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.

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;
- d) Avaliar o cumprimento do plano de acção;
- e) Elaborar escalas de inter substituição.

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

1.4 – Outros elementos de apoio



Após alguns anos de trabalho em equipa, achou a mesma que seria importante a nomeação de alguns elementos para se responsabilizarem por algumas áreas, isto além de rentabilizar os recursos leva também a um empenho e uma responsabilidade dos intervenientes.

Áreas de apoio	Elementos de apoio		
	Médicas	Enfermeiras	Assistentes técnicas
Monitorização (Indicadores/contratualização)	Dr. ^a Cristina	Enf. Margarida	Ana Sá
Humanização da USF	Dr. ^a Cláudia	Enf. Adosinda Enf. Sandra	Isilda
Gestão do material (clínico e administrativo)	Dr. ^a Cristina	Enf. Isabel Panão e Isabel Quaresma	Manuela
Jornal da USF	Dr. ^a Andréa	Enf. Albertina Enf. Conceição	Ana Cristina
Página da Web	Dr. ^a Aldora Dr. ^a Cristina	Enf. Albertina Enf. Margarida	Ana Sá Conceição
Satisfação dos utentes Profissionais	Conselho técnico	Conselho técnico	
Representação externa da USF	Coordenador		
Actividades lúdicas	Dr. ^a Aldora	Enf. Adosinda Enf. Sandra	Ana Sá Conceição

Programas de Saúde	Elementos de responsáveis Interlocutores	
	Médicas	Enfermeiras
Saúde Infantil, Juvenil e Adolescente	Dr. ^a Andréa	Enf. Albertina
Saúde Materna / Puerpério	Dr. ^a Aldora	Enf. Isabel Panão
Saúde reprodutiva e planeamento familiar/ Rastreio Oncológico	Dr. ^a Aldora	Enf. Margarida
Grupo de risco diabetes / Podologia	Dr. ^a Cláudia	Enf. Adosinda
Vacinação	Dr. ^a Rita	Enf. Conceição
Tratamento de feridas / Úlceras		Enf. Sandra
Hipertensão / Hipocoagulados /Cardiovascular	Dr. ^a Cristina Moura	Enf. Isabel Quaresma



2 - Organização Interna e Cooperação Interdisciplinar

Uma correcta cultura de relacionamento inter pares é fundamental para se atingir os objectivos de grupo.

Este relacionamento rege-se pelas seguintes normas:

Normas de Relacionamento	
Respeito	Pelos outros, bem como pelas suas ideias e actividades
Solidariedade	Os elementos do Grupo serão em todos os sentidos solidários, designadamente na persecução dos objectivos do grupo
Participação	Todos deverão ter uma participação activa na vida do Grupo e ser livres de fazer propostas
Conhecimento	Todos os elementos do Grupo deverão ter conhecimento de tudo sobre a vida do Grupo. Todas as propostas e documentos relevantes a discutir deverão ser entregues e distribuídas com pelo menos uma semana de antecedência
Consenso	Em todas as circunstâncias deverá ser procurada uma solução de consenso
Interioridade	O Grupo resolve as suas questões no seu interior
Compromisso	Todos os elementos do grupo comprometem - se a dar o seu melhor para cumprir os objectivos do grupo e implementar a sua filosofia

2.1 – Definição do Modelo da Equipa e Gestão Interna

Todo o profissional conhece e sabe definir qual o seu papel , existe uma gestão aberta e participativa em que todos se comprometem a cooperar .

Para cumprir os objectivos e permitir a continuidade dos cuidados a equipa adopta o modelo de equipa em espelho.

2.2 – Gestão Interna da USF por objectivos

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

Todos os elementos da USF comprometem-se a cumprir os objectivos definidos no plano de Acção e atingir os indicadores contractualizado anualmente. Mensalmente todos os grupos fazem uma avaliação do desempenho individual e da equipa .



2.3 – Definição clara de tarefas e responsabilidades

Todos os elementos da USF têm pleno conhecimento das responsabilidades que lhes estão adstritas. Sendo autónomos no seu trabalho, como equipa a necessidade de uma maior auto responsabilização e de maior espírito solidário e inter substituição afim de cumprir as regras existentes.

2.4 – Métodos de informação e comunicação interna e áreas de actuação dos diferentes grupos de profissionais

Sempre que alguma dúvida surja deverá reunir o grupo profissional respectivo de modo a que haja consenso na actuação. Quando não for conseguido deverá ser pedida uma reunião do Conselho Geral de modo a serem definidas regras que serão implementadas e cumpridas por todos.

Cada grupo profissional deve em primeira instância tentar resolver os seus problemas, contando sempre com ajuda do coordenador.

Cada grupo profissional deve reunir uma vez por semana e deve fazer um resumo da reunião que disponibilizará ao conselho geral.

Informações importantes devem ser colocadas no arquivo electrónico da USF acessíveis a todos.

Os diversos grupos profissionais da USF realizarão as suas tarefas de forma a cooperar e a complementar as suas funções desenvolvendo autonomia e auto responsabilização, criando regras e procedimentos compreensíveis por toda a equipa que levem à satisfação dos utentes e dos profissionais.

3 – Áreas de Actuação dos Diferentes Grupos Profissionais Que Integram ou Colaboram com a Equipa

Filosofia

A filosofia da “Qualidade” apresenta-se como prioridade no atendimento correcto aos seus utentes por parte de toda a equipa , tendo em conta as seguintes vertentes:



Acessibilidade – Acesso facilitado de cada utente em ambas as consultas médicas e de enfermagem, e a todos os serviços prestados na USF. O grupo definiu instruções claras para o grupo administrativo e utentes quanto à possibilidade de atendimento de situações agudas, marcações de consultas programadas e atendimento de enfermagem.

Qualidade do atendimento – O grupo tem como princípios na qualidade do atendimento o respeito, equidade, eficiência e a eficácia. Considera-se ainda fundamental o cumprimento de horários estabelecidos.

Qualidade da consulta – Este aspecto engloba a disponibilidade de tempo adequado a cada situação, a identificação e registo dos motivos de consulta, actuação correcta na sinalização, encaminhamento e resolução dos problemas activos e passivos, importa ainda a ter em conta os protocolos definidos; e o uso do suporte informático para o registo clínico;

Qualidade na prescrição – O receituário e os exames complementares seguem os protocolos estabelecidos para cada patologia (sobretudo nas patologias prevalentes) adaptados a cada situação concreta. Os aspectos económicos condicionam a prescrição, por terem reflexos imediatos na capacidade económica dos doentes.

Realização de domicílios – A Visita Domiciliária de enfermagem ou médica, seja para vigilância, promoção e recuperação da saúde está prevista no Documento de Candidatura e no Plano de Acção, justifica-se sempre que o utente esteja impossibilitado de se deslocar ao Centro de Saúde.

Pela sua especificidade e ganhos em Saúde abrange também a puérpera e o recém nascido.

3.1 – Grupo Médico

Os **Médicos** desenvolverão as suas actividades por períodos de: Consulta aberta; Consulta programada; Domicílios; Consulta de inter substituição; Contactos indirectos e actividades não assistenciais.



A **consulta aberta** visa solucionar/ orientar todos os problemas que têm necessidade de serem avaliados no próprio dia.

Decorrerá diariamente num período com horário explícito de modo a dar resposta a qualquer solicitação efectuada pelo utente. Esta pode consubstanciar-se na realização de consulta ou numa orientação ajustada à necessidade.

As consultas programadas (consulta com dia e hora marcada) serão agendadas pelo profissional ou pelo utente.

No primeiro caso, a consulta programada permitirá um acompanhamento/ seguimento de qualquer episódio de doença crónica ou não e vigilância aos grupos de riscos/vulneráveis (diabetes, saúde infantil, P.F., saúde materna, HTA) de acordo com as normas da Direcção Geral de Saúde.

A consulta programada solicitada pelo utente deverá ser marcada durante um período inferior ou igual a duas semanas, salvaguardando-se, sempre que possível a conveniência do utente podendo em casos que o exijam a consulta ser marcada em período pós laboral 18 as 20h.

Estão também disponíveis as marcações de consultas programadas, por via internet, no Portal da Saúde ou no site da USF (usf-vitasaurium.min-saude.pt)

Os cuidados domiciliários poderão ser programados ou não programados.

Os programados serão efectuados pela equipe de saúde, de acordo com a situação clínica do doente e o conhecimento que a equipa possui da família e da comunidade e podem ser marcados por iniciativa do utente ou de qualquer profissional de saúde.

Os domicílios não programados serão efectuados pelo médico de família, aquando da sua solicitação (doentes em fase terminal, idosos, doença crónica incapacitante, etc) num período máximo de 48 horas, em situações de agudização de doença crónica, ou de doença aguda.

Os contactos indirectos permitirão solucionar os múltiplos problemas dos utentes sem que seja exigida /necessária a sua presença (Ex.- pedido de EAD's, renovação de receituário;



relatórios; cartas de retorno; declarações; etc). Para tal, os médicos dispõem diariamente de um período explícito para a realização / avaliação/ encaminhamento das solicitações.

Os médicos dispõem de um período explícito no horário para contacto telefónico a efectuar pelo utente sempre que o ache necessário.

8:30 – 9:00
13:00 – 13:30

As situações de doença aguda serão asseguradas durante todo o período de funcionamento da USF. Assim elas serão atendidas nos períodos de consulta aberta do respectivo clínico. Nos casos em que o número de solicitações seja excessivo ou o médico não consiga gerir a sua consulta, poderá solicitar o apoio dos restantes médicos da USF.

Por sua vez, não serão atribuições dos médicos da USF a emissão de:

- Carta de marear;
- Carta de caçador;
- Carta de uso e porte de arma;
- Atestados para desportistas federados ou colectividades desportivas;
- Formulários e Emissão de credenciais para exames complementares de diagnóstico pedidos por Companhias Seguradoras ou entidades bancárias;
- Transcrição de Exames Complementares de Diagnóstico pedidos no âmbito da Medicina do Trabalho, por médicos no exercício de Medicina privada, por médicos hospitalares, salvaguardando-se as situações de excepção que o respectivo médico de família entenda atender, após avaliação caso a caso.

As actividades não assistenciais incluem as reuniões sectoriais, gerais e outros assuntos relativos à USF.

3.2 – Grupo de Enfermeiros

A enfermagem é por excelência a profissão que tem como objectivo prestar cuidados de



enfermagem ao ser humano, são ou doente, ao longo do ciclo vital, e aos grupos sociais em que ele está integrado, de forma que mantenham, melhorem e recuperem a saúde, ajudando-os a atingir a sua máxima capacidade funcional tão rapidamente quanto possível. No contexto da USF o grupo de enfermeiras proporciona um excelente contributo em duas dimensões: a dimensão interdependente do exercício profissional, e a autónoma; se na primeira existe uma colaboração com outros profissionais na segunda faz uma identificação de diagnósticos de enfermagem, prescrição e implementação de intervenções que são centradas no indivíduo.

Cabe aos enfermeiros e de acordo com o Regulamento do Exercício do Profissional dos Enfermeiros (REPE) e com os padrões de qualidade definidos pela ordem dos Enfermeiros :

- Actuar ao longo do ciclo vital na prevenção de problemas de saúde, na promoção de processos de readaptação, garantir a satisfação das necessidades humanas fundamentais e promover a máxima independência nas actividades de vida;
- Realizar consultas de Enfermagem a grupos vulneráveis e de risco, acções de educação de saúde ao indivíduo e as famílias;
- Prestar cuidados em situação de doença aguda;
- Realizar visita domiciliária curativa, preventiva e de investigação principalmente as famílias de risco, recém nascido e doentes dependentes.

Com esta visão o grupo de enfermeiros da USF assume a responsabilidade pela prestação de cuidados globais ao indivíduo ao longo de todo o ciclo vital, fazendo os registos no suporte informático Sistema de Apoio e Procedimentos de Enfermagem (SAPE) segundo a Classificação Internacional para a Prática de Enfermagem (CIPE).

A equipa de enfermagem tem horários de atendimento que preferencialmente devem atender as necessidades dos utentes, devendo as actividades de enfermagem ser previamente programadas.

O enfermeiro como elemento activo da equipa multiprofissional tem um papel preponderante na articulação entre a família e os restantes profissionais da equipa; devendo ser um elemento de referencia e por excelência o gestor de cuidados em função das necessidades do indivíduo.



Oferta de serviços de Enfermagem

Consultas de enfermagem a grupos vulneráveis:

- Saúde Infantil, juvenil e do adolescente;
- Saúde materna e puerpério;
- Planeamento familiar e saúde reprodutiva;
- Saúde do adulto e do idoso;
- Diabetes;
- Hipertensão arterial.

Cuidados de enfermagem em situações agudas

Tratamentos, injectáveis, cateterismos vesicais e entubações

Devem ser previamente agendados no SAPE de 10 em 10 minutos para o tratamentos de feridas, retirar infusores, algaliações e injectáveis preferencialmente de acordo com as necessidades do utente.

Vacinação

Os grupos vulneráveis e de risco são vacinados durante a consulta. A vacinação realiza-se durante todo o funcionamento da USF. Deve preferencialmente ser com agendamento prévio (10 minutos) e os registos obrigatórios são no SAPE, SINUS, e no Boletim Individual de Saúde. A vacinação pós laboral é permitida e privilegiada na unidade.

Consulta de Enfermagem de Cuidados Gerais

Consulta por iniciativa do enfermeiro com marcação prévia no SAPE de 10 em 10 minutos tem como objectivo orientar, acompanhar e educar situações específicas sensibilizando para uma melhor qualidade de vida.

Visita domiciliária curativa/ preventiva ou exploratória

Destinam-se a:

- Doentes Acamados;
- Situações agudas incapacitantes;
- Doença crónica incapacitante;



- Pós-operatório;
- RN e Puérpera.

Estes podem ser programados pelo médico/ enfermeiro, serem solicitados pelo utente/ família ou outro prestador de cuidados.

Atendimento telefónico

Os cuidados de enfermagem são programadas presencialmente ou por via telefónica, mas se a situação clínica o exigir poderão ser prestados no momento em que o utente o solicitar

8:30 – 9:00
14:00 – 14:30

3.3 – Grupo das Assistentes Técnicas

São o rosto da unidade, constituem o elo de ligação com os outros grupos profissionais através da empatia na recepção do utente, do atendimento personalizado e sereno, do encaminhamento/orientação segura e uma informação clara e precisa sobre o funcionamento da USF.

A Assistente Técnica compete uma primeira triagem do pedido de consulta de modo a orientar com segurança e/ou informar com rigor acerca dos serviços e modo de funcionamento da USF.

Assim, será a Assistente Técnica que efectuará a marcação das consultas programadas da iniciativa do utente, consulta aberta e contactos indirectos, e orientará os contactos telefónicos. Aquando da marcação da consulta aberta o administrativo deverá encaminhar todas as situações que não devam ou não possam ser resolvidas na referida consulta informando o utente do funcionamento da unidade e marcando e agendando a consulta no prazo máximo de 15 dias.

No que concerne aos contactos telefónicos dos utentes, fora do período explícitos nos horários dos médicos e enfermeiros, a Assistente Técnica deverá, não só identificar o utente, como também anotar com precisão a situação exposta e comunicar ao profissional (médico e/ou enfermeira) informando posteriormente o utente da decisão tomada.



Relativamente às solicitações não programadas dos utentes na área de enfermagem compete a Assistente Técnica , após prévia triagem, informar e encaminhar o utente para o horário específico. Se o utente acorrer fora do período adequado, a Assistente Técnica contactará a Enfermeira e informará o utente da decisão tomada. Esta circunstância deverá constituir sempre uma oportunidade para informar sobre os horários e regras de funcionamento da USF.

A Assistente Técnica terá também funções de retaguarda nas quais se incluem :

1. Processamento de credenciais de transporte, termais e de EAD's , da USF;
2. Protocolo e envio de P1 para as respectivas instituições hospitalares ou convencionadas com o serviço nacional de saúde, quando houver falha do sistema informático;
3. Processamento das isenções temporárias e alterações de subsistemas;
4. Verificação do registo da assiduidade dos profissionais da USF;
5. Registo de entrada dos EAD'S, documentos;
6. Processamento de entrada e saída de utentes na USF;
7. Gestão e distribuição de documentos para os vários profissionais;
8. Requisição de material para USF;
9. Alteração das marcações de consultas dos médicos, por motivos profissionais ou pessoais;
10. Consultar o endereço electrónico para verificação de pedido de receituário.

Normas e procedimentos a cumprir

1. As Consultas Preventivas são sempre marcadas pelo Médico de Família com excepção da saúde Infantil a partir dos 10 anos e Planeamento Familiar e Recém Nascidos.
2. Semanalmente são marcadas 6 consultas de Planeamento Familiar 3 de iniciativa da utente e 3 de iniciativa médica.
3. A consulta saúde Infantil é programada segundo o plano da Direcção Geral da Saúde. Se a Criança estiver doente e a mãe necessite de tirar algumas dúvidas deverá marcar uma consulta no horário não preventivo.



4. Ao registar um Recém Nascido deve o Administrativo inseri-lo no processo familiar e marcar a consulta da primeira semana .
5. A Consulta Domiciliária é sempre programada pelo médico de Família.
6. Só podem ser agendadas cinco consultas programadas por dia por iniciativa do Utente, todas as consultas marcada de 15 em 15 minutos e as consultas preventivas são marcadas de 20 em 20 minutos.
7. Marcações programadas só a partir das 10h30 min.
8. Avisar sempre os utentes, do dia da consulta e da hora, inclusive as Consultas de Apoio.
9. Os requerimentos para Congressos, Férias e Acções de Formação, passam em primeiro lugar pela Sr.ª Coordenadora e só depois seguem para o Secretariado.
10. Férias - Só podem gozar férias dois elementos de cada vez.
11. Acções de Formação - só podem frequentar formação 2 de cada vez.
12. Abrir a Agenda anualmente - para futuras marcações de consultas.
13. Se o Utente necessitar de uma consulta e se verificar que esta se pode realizar em data posterior (caso não exista vaga), deve-se agendar a mesma num prazo máximo de 2 semanas. Caso não existam vagas deve ser contactado o referido Médico de Família.
14. Administrativos – São o rosto da Unidade e dão ao Utente a atenção que ele necessite.
15. As Consultas Preventivas que estiverem agendadas para as 08h30 deverão ser encaminhadas logo para a enfermeira que dá apoio ao respectivo Médico de Família sendo efectivada a consulta posteriormente.
16. Quando um Utente vai a uma consulta programada e necessita de medicação para algum familiar, o Administrativo deve logo efectuar a inscrição sem presença do utente, de modo a que todo o processo se desenvolva mais rápido.

Nota: estes procedimentos podem ser alterados desde que em conselho geral e sempre que a situação o justifique (por exemplo falta de profissionais)



Parcerias

A USF é o fruto das intervenções desenvolvidas por uma equipa multiprofissional, constituída por um grupo médico, um grupo de enfermagem e um grupo administrativo que se articulam entre si. Existem ainda outros tipos de colaboração.

Destes destacamos:

A preciosa colaboração da Técnica de Serviço Social que após sinalização de situações de ordem social intervêm conforme a necessidade com vista a resolução do problema, mantendo sempre a articulação com a unidade;

A inovadora colaboração da equipa de Enfermagem de Reabilitação cuja intervenção tem sido extremamente benéfica para utentes em situação de dependência. Esta intervenção acontece após a sinalização feita pelos profissionais da USF;

A imprescindível e pertinente colaboração do Serviço de Radiologia, permite uma resposta rápida no despiste de algumas situações agudas;

A relevante actuação da Técnica de Higiene e Saúde Ambiental no âmbito da promoção da saúde da comunidade;

A singular colaboração da motorista, pela disponibilidade e cooperação e pela forma graciosa como articula domicílios médicos com domicílios de enfermagem, gerindo cada um sem danos para o desenvolvimento das intervenções.

Embora as assistentes operacionais não façam parte na legislação das USF a realidade é que são um grupo imprescindível na colaboração com toda a equipa.



Capítulo IV

COMPROMISSO ASSISTENCIAL

1 – Horário de Funcionamento da USF e Cobertura Assistencial

O período de funcionamento da USF é das 08 – 20 horas, todos os dias úteis. O período de atendimento ao público propriamente dito inicia-se às 8h15 e termina às 19h45.

Salienta-se que é possível a qualquer utente inscrito obter um parecer médico ou de enfermagem no próprio dia.

Mensalmente, segundo calendário ajustado, haverá um período de encerramento da USF das 14h às 16h para reunião de Conselho Geral, à quinta-feira.

Para todas estas reuniões haverá avisos expostos nos lugares apropriados para consulta do utente.

2– Definição da Oferta de Serviços

A oferta de serviços visa a promoção da saúde, prevenção da doença, a manutenção de estilos de vida saudáveis, a satisfação dos utentes e a satisfação dos profissionais.

2.1 – Carteira Básica de Serviço

2.1.1- Consultas de:

CONSULTA DE PLANEAMENTO FAMILIAR E SAÚDE REPRODUTIVA	
Iniciativa	Utente ou profissional
População	Mulheres inscritas na USF dos 15 aos 49 anos e /ou sexualmente activas e respectivos parceiros.
Urgência	Não
Objectivo	Promover comportamentos saudáveis face à sexualidade;



	<p>Informar e aconselhar sobre a saúde sexual e reprodutiva; Reduzir a incidência das infecções de transmissão sexual as suas consequências, nomeadamente a infertilidade; Reduzir a mortalidade e a morbilidade materna, perinatal e infantil; Permitir ao casal decidir quantos filhos quer, se os quer e quando os quer, ou seja, planejar a sua família; Preparar e promover uma maternidade e paternidade responsável; Melhorar a saúde e o bem-estar da família e da pessoa em causa. Rastrear cancro do colo do útero e mama</p>
Local	Gabinete de Enfermagem e gabinete médico equipado para planeamento
Modo de Marcação	Presencial/ telefone ou net
Execução	Médico e Enfermeiro
Tempo	20 a 30 minutos

CONSULTA DE SAUDE MATERNA E PUERPERIO	
Iniciativa	Médico / Enfermeiro ou utente
População	Mulheres grávidas e puérperas inscritas na USF e companheiros
Urgência	Não
Objectivo	<p>Vigiar a gravidez normal segundo as normas da DGS, tendo em conta os protocolos da USF Referenciar a gravidez risco para serviços especializados Preparar o casal física e psicologicamente para o parto Sensibilizar a grávida para a importância da revisão do puerpério, aleitamento materno e vigilância do Recém nascido. Apoiar a puérpera.</p>
Local	Gabinete de Enfermagem e Médico
Modo de Marcação	Presencial ou telefone
Execução	Médico e Enfermeiro
Tempo	20 a 30 minutos

CONSULTA DE SAÚDE INFANTIL , JUVENIL E DO ADOLESCENTE	
Iniciativa	Profissionais / utente ou outro que o represente
População	Inscritos com idade inferior 18 anos



Urgência	Não
Objectivo	Avaliar o crescimento e desenvolvimento Estimular a adopção de comportamentos saudáveis Realizar consultas de vigilância segundo as normas da DGS Sinalizar e referenciar situações de risco
Local	Gabinete Enfermagem / médico
Modo de Marcação	Presencial – agendamento em cada consulta
Execução	Médico e enfermeiro
Tempo	20 a 30 minutos

CONSULTA DE SAUDE DO ADULTO E IDOSO

Iniciativa	Utente ou profissional
População	Inscritos na USF com idade igual ou superior a 18 anos
Urgência	Não
Objectivo	Promover a autonomia da pessoa adulta e idosa Realizar rastreios oncológicos previstos no Plano Oncológico Nacional Diminuir a prevalência dos factores de risco Abordar todas as situações pessoais tendo em conta o seu estado global de saúde e os contextos familiares, socioculturais e sócio-ocupacionais. Promover a educação do doente e família
Local	Gabinete médico / enfermagem
Modo de Marcação	Presencial/ telefone e net
Execução	Médico / enfermeiro
Tempo	15 a 20 minutos

CONSULTA NO DOMICILIO



Iniciativa	Utente/ profissional/ prestador de cuidados
População	Doentes acamados; situações agudas incapacitantes; doença crónica incapacitante ; pós operatório e RN e Puérpera(Inscritos na USF ou familiares directos a residir pontualmente com eles e cuja residência seja de influência da USF)
Urgência	Apreciação caso a caso
Objectivo	Garantir cuidados de saúde aos utentes que necessitem de intervenção no domicilio
Local	Domicilio do utente
Modo de Marcação	Presencial ou telefone
Execução	Médico / enfermeiro ou outro profissional da saúde caso a situação o exija
Tempo	30 a 45 minutos

CONSULTA DE DIABETES	
Iniciativa	Médico/ enfermeiro
População	Diabéticos inscritos na USF
Urgência	Não
Objectivo	Promover a adesão a terapêutica e hábitos de vida saudáveis Prevenir complicações tardias da doença Efectuar a vigilância da diabetes de acordo com as normas da DGS
Local	Gabinete médico / enfermeiro
Modo de Marcação	Agendamento presencial em cada consulta
Execução	Médico / enfermeiro
Tempo	20 minutos



CONSULTA DE HIPERTENSÃO ARTERIAL	
Iniciativa	Médico/ enfermeiro
População	Hipertensos não diabéticos inscritos na USF
Urgência	Não
Objectivo	Efectuar vigilância da Hipertensão, de acordo com normas da DGS
Local	Gabinete médico / enfermeiro
Modo de Marcação	Agendamento presencial em cada consulta
Execução	Médico / enfermeiro
Tempo	20 minutos

CONSULTA ABERTA PELO MÉDICO DE FAMÍLIA*	
Iniciativa	Utente / Familiar ou prestador de cuidados
População	Utentes inscritos na USF
Urgência	Sim
Objectivo	Responder adequadamente a todas as situações agudas
Local	Gabinete médico / enfermeiro
Modo de Marcação	Presencial ou telefone
Execução	Médico / enfermeiro
Tempo	10 a 15 minutos

CONSULTA DE INTERSUBSTITUIÇÃO*	
Iniciativa	Utente / Familiar ou prestador de cuidados
População	Utentes inscritos na USF
Urgência	Sim
Objectivo	Responder adequadamente a todas as situações de doença aguda quando o médico de família se encontra ausente, ou atendimento de outro médico que tenha numero exagerado de consultas
Local	Gabinete médico / enfermeiro



Modo de Marcação	Presencial ou telefone
Execução	Médico / enfermeiro
Tempo	10 minutos

Notas *

Situações agudas têm orientação preferencialmente para o médico e enfermeiro de família se isso não for possível será assegurado pelo profissional que se encontra em regime de substituição.

Critérios de acesso para o atendimento de situações agudas:

- Utentes que referem o aparecimento de sintomas súbitos/ agudo (que surgiu nos últimos três dias)- febre, tosse, vômitos, diarreia, dores de cabeça, dores musculares, dores nos ossos, dores de garganta, dores de ouvidos, dor lombar, queixas urinárias);
- Dispneia , taquicardia e tensão arterial elevada;
- Traumatismos e feridas a necessitarem de suturas;
- Necessidade de contraceção que não possa ser adiada para o dia seguinte por risco de gravidez

Não se enquadram nos critérios de acesso a esta consulta :

- Ver exames
- Pedido de atestados ou declarações de qualquer espécie
- Pedido de exames solicitados por outros médicos

2.2 – Alternativas assistências fora do horário de funcionamento da USF

A USF funciona das 08h às 20h nos dias úteis, garantindo neste horário a assistência a todos os seus utentes.

Sábados, Domingos, e feriados das 10h às 18h funciona a consulta alargada do Centro de Soure, onde são observados todos os utentes que a ela recorrem. Nos restantes períodos o utente que necessite pode sempre dirigir-se aos hospitais que se situam na área geográfica circundante (CHC,HDFE e HDP). Além destas alternativas podem sempre utilizar a Saúde 24.



3– Marcação de consultas, Acolhimento e Orientação dos Utentes

Marcação de Consultas

1. Atendimento telefónico: todos os Médicos terão um período diário expresso para atendimento telefónico dos seus utentes, dinamizado de modo a tornar-se o preferencial quando os utentes pretendam qualquer informação e ou conselho médico sem necessidade de consulta presencial.

2. Consulta Aberta - consulta de marcação no próprio dia, por telefone ou presencial, de iniciativa do utente e com hora marcada.

3. Consulta Programada - consulta personalizada, com marcação prévia , por telefone ou presencial, com hora marcada por iniciativa do utente, do médico ou do enfermeiro. Neste período estão incluídas as consultas a grupos de risco e as consultas preventivas.

As consultas solicitadas por iniciativa do utente devem ser marcadas nos 15 dias subsequentes à data do pedido.

4. Visitação Domiciliária Os cuidados domiciliários poderão ser programados ou não programados. Os programados serão efectuados pela equipe de saúde de acordo com a situação do doente e / ou conhecimento que a equipa possui da família e da comunidade.

Os domicílios não programados serão efectuados pelo médico de família aquando da sua solicitação (doentes em fase terminal, idosos, doença crónica incapacitante, etc) ou num período de tempo igual ou inferior a 48 horas, não incluindo os fins de semanas e feriados.

5. Consulta de Inter - substituição São consultas geradas para minimizar as consequências das ausências médicas que possam ocorrer.

Serão efectuadas por todos os médicos, de acordo com uma escala rotativa, assegurando a continuidade e integração dos cuidados de saúde.

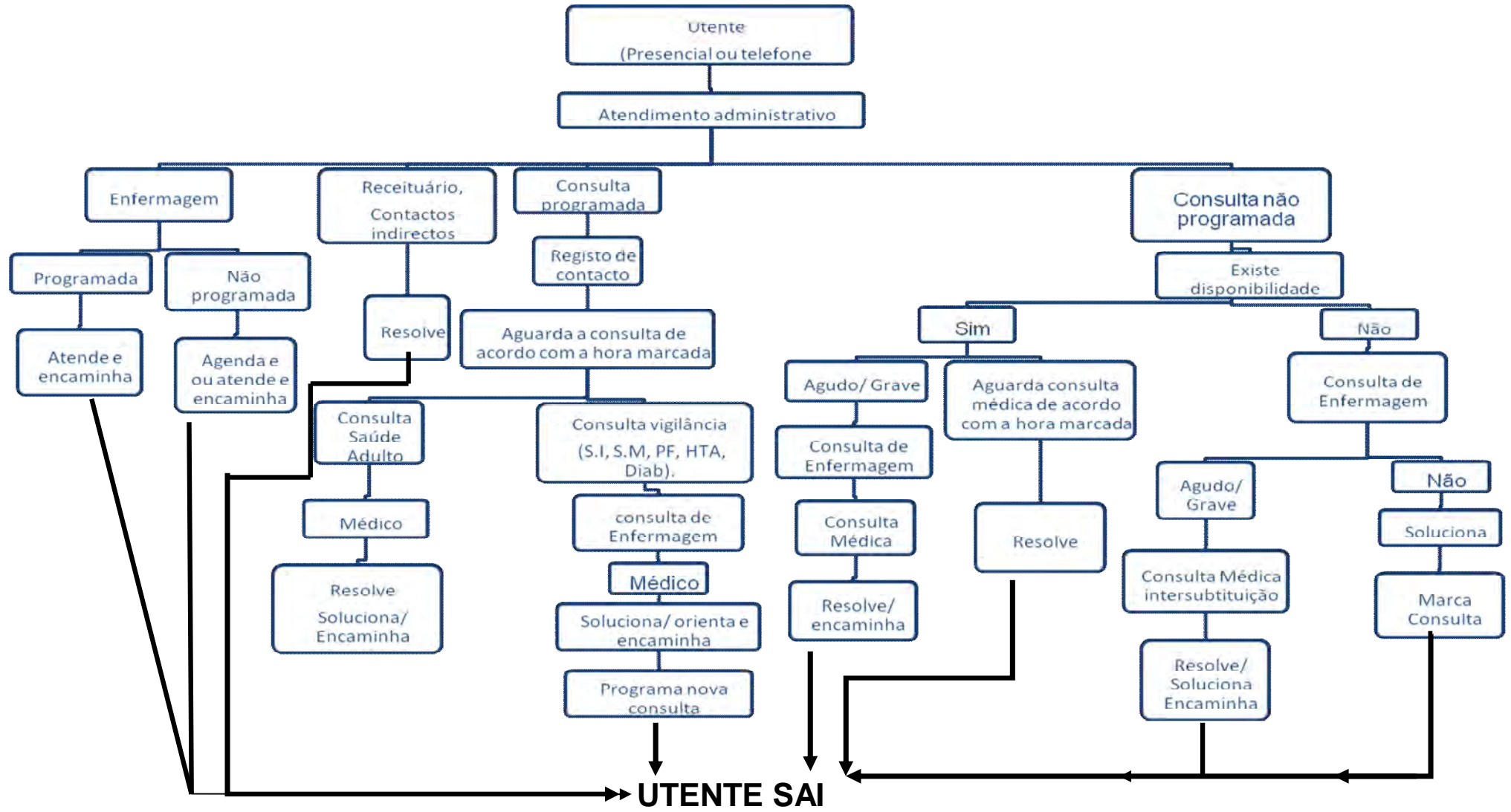


Consulta de Enfermagem

As consultas de enfermagem dirigida a grupos vulneráveis são realizadas em conjunto com o médico e são agendadas no SAPE pelo grupo administrativo. As consultas de enfermagem programadas não programadas são agendadas pelo enfermeiro, respondendo às necessidades do utente.

As consultas não programadas podem ser solicitadas presencialmente ou via telefónica, e são agendadas pelo enfermeiro.

Fluxograma de contactos



1- CONTINUIDADE E INTEGRAÇÃO DOS CUIDADOS

MÉDICOS

A consulta de inter substituição visa colmatar a (s) ausência (s) programadas ou não programadas do médico de família.

Assim haverá um profissional escalado que assegurará, no seu período de consulta aberta os serviços mínimos – doença aguda, renovação de medicação crónica e EAD's e incapacidades temporárias do Médico ausente.

Nas situações de ausências programadas o médico deve providenciar para que não haja qualquer marcação de consultas. Nestas circunstâncias a consulta de inter substituição assegurará os serviços mínimos ocorrendo uma redução de marcação na agenda do médico escalado.

Nas ausências não programadas de curta duração inferior ou igual a 48 horas o médico ausente tentará instruir para uma posterior marcação das consultas programadas, procedendo-se á consulta de inter substituição como no caso anterior.

Nas ausências não programadas superiores a 48horas mas inferiores ou iguais a 15 dias haverá um reajuste na agenda de todos os médicos após se ter esgotado a capacidade de resposta da consulta de inter substituição.

Aquando da ausência não programada superior a 15 dias proceder-se – á ao requisito de horas extraordinárias de molde a assegurar totalmente as actividades do profissional ausente.

Na ausência não programada do médico escalado para a consulta de inter substituição, os serviços mínimos serão distribuídos e assegurados por todos o médicos da USF.

ENFERMEIROS

Quando a ausência é programada, mensalmente é elaborado uma escala que prevê a inter substituição do enfermeiro ausente.

Os elementos presentes assumem o compromisso de garantir a continuidade dos cuidados.

Nas ausências não programadas o grupo de enfermeiros reorganiza-se de modo a responder aos utentes com cuidados programados. Os utentes cujos cuidados não estão programados são atendidos consoante a prioridade.



Assim, quer nas ausências programadas quer nas não programadas, o horário de atendimento será ajustado, de modo a manter a capacidade de resposta à necessidade dos utentes.

ADMINISTRATIVOS

Nas situações de ausências programadas ou não de elemento (s) administrativo (s) deverá-se proceder à alteração da escala, de modo a dar resposta adequada às necessidades dos utentes.

AUSÊNCIAS:

Em situação de ausência programada não é permitido em simultâneo a mais de 3 profissionais por período superior a 2 dias.

As ausências programadas só são aceites para avaliação se forem pedidas com o mínimo de 7 dias de antecedência .

Qualquer situação excepcional será avaliada pela coordenadora.

2 - SISTEMA DE RENOVAÇÃO DE PRESCRIÇÕES

Aos utentes com doença crónica o médico deverá sempre que possível nas consultas programadas passar o medicamento necessário até á próxima consulta. Quando o utente por qualquer razão necessita de medicação crónica deverá dirigir-se á administrativa da equipe e perante a apresentação da guia de tratamento prolongado solicitar a renovação da prescrição.

A receita deverá ser passada preferencialmente pelo médico de família (exceptuam-se os casos em que o médico se encontre ausente por um período superior a 48horas) no espaço máximo de 72horas.

3 - COMUNICAÇÃO COM OS UTENTES

Durante o horário de funcionamento da USF os utentes têm sempre a possibilidade de obterem informações por via telefónica. estes horários estão afixados.



.Os horários médicos estão afixados em locais visíveis e é fornecido aos utentes o horário dos respectivos médicos de família. Mensalmente são afixadas as ausências programadas dos médicos.

7-PRESTAÇÃO DE CONTAS

As actividades desenvolvidas pela USF são divulgadas através da rádio e jornal local, através de convites que são colocados em pontos estratégicos e cartazes



CAPITULO V

FORMAÇÃO E COMPROMISSO PARA A QUALIDADE

1- Desenvolvimento Profissional Contínuo

1.1- Formação interna

A equipa multiprofissional compromete-se a adoptar e implementar, em tempo oportuno, um plano de desenvolvimento de competências e formação profissional contínua. Para isso é critério da USF anualmente fazer um levantamento das necessidades de formação dos vários sectores profissionais, tendo em conta as necessidades individuais e do serviço.

Os conhecimentos adquiridos em formação externa serão partilhadas aos restantes em reunião de serviço.

Quinzenalmente prevê-se a discussão de casos clínicos, ou acções de formação de interesse.

1.2-Formação externa

Prevê-se proporcionar aos profissionais oportunidades que permitam concretizar a satisfação das necessidades para um melhor desempenho.

As regras de participação em acções de formação fora da USF respeitam as prioridades individuais e colectivas tendo em conta as necessidades e afinidades pessoais, bem como os interesses do serviço.

Prevê-se que existe um mecanismo de partilha de conhecimentos e de experiências obtidas em acções de formação externa.

2-Formação pré e pós graduada

A USF colabora com as Escolas Superiores de Enfermagem ao receber e orientar alunos dos cursos de licenciatura e de especialização sempre que lhe é solicitado.



3-Investigação em CSP

A USF está disponível para promover e participar em actividades de investigação na área dos cuidados de saúde primários com interesse para a promoção da qualidade de vida da população abrangida pela unidade.

4 - Educação para a Saúde

Identificar as necessidades da população e promover actividades com elas relacionadas.

Promover sessões de Educação para a Saúde na área da Prevenção.

Divulgar e promover acções junto da comunidade dias comemorativos de interesse para a saúde do indivíduo.

4-COMPROMISSO PARA QUALIDADE

4.1-Monitorização da qualidade

- Realizar anualmente avaliação da USF:
- Recolha, análise e tratamento de indicadores. Exposição dos resultados e análise dos desvios com todos os profissionais.
- Aplicação anual de questionários para avaliação da satisfação dos profissionais e dos utentes.
- Aplicação anual do MoniQuor.

4.2-Carta de Qualidade

Representa o compromisso explícito com os utentes (em anexo)



CAPITULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

1-Inibições decorrentes do Cumprimento do Compromisso Assistencial da USF

Não foram definidos quaisquer critérios ou situações de incompatibilidade com o compromisso assistencial da USF.

2-Dúvidas e Omissões

As dúvidas e omissões do presente regulamento serão resolvidas por maioria de 2/3 dos elementos da USF, incluindo o coordenador.

3-Subscrições do regulamento interno por todos os profissionais

Ver anexo 2

4 -Produção e Efeitos e Actualização

O regulamento interno só pode ser objecto de actualização em conselho Geral, expressamente convocada para o efeito e aprovado por maioria de 2/3 dos seus elementos



ANEXO 1



Carta de Qualidade

Unidade de Saúde Familiar

Vitasaurum



A USF Vitasaurium é uma unidade de saúde de um novo modelo resultante da reconfiguração dos cuidados de saúde primários. Estas são dotadas de autonomia organizativa, funcional e técnica, que resultou da iniciativa dos seus profissionais, tendo-se organizado em função de determinadas afinidades e competências técnico profissionais.

Compromissos assumidos:

Compromisso com um atendimento cortês e responsável:

É o tipo de acolhimento a que têm direito os profissionais de saúde, utentes e acompanhantes, num ambiente de empatia e de confiança.

Compromisso com padrões de boas práticas na prestação de cuidados de saúde:

Todos os profissionais de saúde da USF são qualificados para o compromisso assistencial, que assumem e seguem normas de orientação técnica, para o executar.

Compromisso com um processo contínuo de melhoria de cuidados:

Visamos a prática de cuidados de saúde primários de qualidade, num ambiente de segurança e satisfação, para si e para os profissionais.

Compromisso em mantê-lo informado e actualizado em relação à USF:

Através do “Placar Informativo”, “Guias de horários e serviços” e outros meios que fomos implementando.

Compromisso com um processo de co-responsabilidade e participação:

Contamos consigo na melhoria dos serviços, através de opiniões e sugestões, que nos fizer chegar.



Compromisso com o principio da liberdade de escolha:

Estar inscrito na unidade, pressupõe sempre, o consentimento mútuo entre si e um profissional de saúde da USF.

*Compromisso com um circuito de resolução de problemas e reclamações
explícito:*

Pode usar a caixa de sugestões, optar por reclamar expondo o caso directamente ao Coordenador da USF, ou usar o livro de reclamações

USF Vitasaurium

Cruz Nova 3130 – 200 Soure

Tel. 239506630

Fax. 239506639



ANEXO 2



Subscrições do regulamento interno por todos os profissionais

MÉDICOS

ANA CRISTINA PARGANA DA GLÓRIA QUITÉRIA DE MOURA

Ana Cristina Pargana da Glória Quitéria de Moura

ALDORA MARIA SARAIVA FERREIRA DAS NEVES FIRMO

Aldora Maria Saraiva Ferreira das Neves Firmo

CLAUDIA SOFIA GOMES ALVES SOUSA

Claudia Sofia Gomes Alves Sousa

ANDREA NUNES TORCATO

Andrea Nunes Torcato

RITA MARGARIDA LOPES GOMES

Rita Margarida Lopes Gomes

ENFERMEIRAS

ADOSINDA MARIA DUARTE COELHO

Adosinda Maria Duarte Coelho

ISABEL MARIA DE BRITO PANÃO

Isabel Maria de Brito Panão

ISABEL MARIA MONTEIRO QUARESMA

Isabel Maria Monteiro Quaresma

MARGARIDA PINHEIRO FERNANDES

Margarida Pinheiro Fernandes

MARIA ALBERTINA APÓSTOLO SANTA BÁRBARA

Maria Albertina Apóstolo Santa Bárbara

MARIA DA CONCEIÇÃO VENÂNCIO RENDEIRO

Maria da Conceição Venâncio Rendeiro



SANDRÁ ISABEL RODRIGUES DA COSTA

Sandra Isabel Rodrigues da Costa

ASSISTENTES TÉCNICAS

ANA CRISTINA DA SILVA SANTOS BATISTA

Ana Cristina da Silva Santos Batista

ANA MARIA SÁ GONÇALVES

Ana Maria Sá Gonçalves

MARIA MANUELA DOMINGUES PEDRO

Manuela Pedro

MARIA DA CONCEIÇÃO RODRIGUES NUNES

Mª Conceição R. Nunes

ISILDA MARIA FERNANDES GONÇALVES GANTE

Isilda Gante