

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE

GRANDE LISBOA OESTE SUL

**REGULAMENTO INTERNO**  
**UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR**  
**ANDREAS**



**Contatos**

✉ Morada

USF ANDREAS

Largo Coronel Brito Gorjão, nº 15

2640-465- Mafra

☎ Telefone

261818101- Opção 1

@ E-mail

[usf.andreas@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.andreas@arslvt.min-saude.pt)

[usf.andreas@gmail.com](mailto:usf.andreas@gmail.com)

🌐 Página da Web

[www.usfandreas.com](http://www.usfandreas.com)

**Dezembro 2019**

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Índice

Capítulo I .....	6
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	6
Artigo 1º .....	6
DEFINIÇÃO.....	6
Artigo 2º .....	7
ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO .....	7
Artigo 3º .....	8
MISSÃO .....	8
Artigo 4º .....	9
VISÃO.....	9
Artigo 5º .....	9
VALORES.....	9
Capítulo II .....	10
ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAMENTO.....	10
SECÇÃO I.....	10
ÓRGÃOS DA USF.....	10
Artigo 6º .....	10
ESTRUTURA ORGÂNICA.....	10
Artigo 7º .....	10
COORDENADOR DA EQUIPA .....	10
Artigo 8º .....	12
CONSELHO GERAL .....	12
Artigo 9º .....	13
CONSELHO TÉCNICO .....	13
Artigo 10º .....	14
OUTROS ÓRGÃOS DE APOIO .....	14
Artigo 11º .....	17
INSTRUMENTOS da USF .....	17

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

SECÇÃO II.....	17
ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERDISCIPLINAR .....	17
Artigo 12º .....	17
PRINCIPIOS GERAIS DA ORGANIZAÇÃO .....	17
Artigo 13º .....	19
PROCESSOS DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DA USF.....	19
Artigo 14º .....	20
GESTÃO PARTICIPADA E POR OBJETIVOS.....	20
Artigo 15º .....	21
DEFINIÇÃO DAS TAREFAS E RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS.....	21
Artigo 16º .....	22
INTERVENÇÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO DO PESSOAL MÉDICO.....	22
Artigo 17º .....	23
INTERVENÇÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO DO PESSOAL DE ENFERMAGEM .....	23
Artigo 18º .....	24
INTERVENÇÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO DO SECRETARIADO CLÍNICO.....	24
Artigo 19º .....	25
OUTROS PROFISSIONAIS .....	25
Capítulo III .....	27
COMPROMISSO ASSISTENCIAL.....	27
Artigo 20º .....	27
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E COBERTURA ASSISTENCIAL.....	27
Artigo 21º .....	28
BANCO DE HORAS .....	28
Artigo 22º .....	28
CARTEIRA DE SERVIÇOS.....	28
Artigo 23º .....	29
SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS .....	29
Artigo 24º .....	31
SISTEMA DE RENOVAÇÃO DAS PRESCRIÇÕES.....	31
Artigo 25º .....	34

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO DE UTENTES.....	34
Artigo 26º .....	34
COMUNICAÇÃO COM OS CIDADÃOS .....	34
Artigo 27º .....	36
CONTINUIDADE E INTEGRAÇÃO DOS CUIDADOS.....	36
Artigo 28º .....	36
MUDANÇA DE MÉDICO OU DE ENFERMEIRO DE FAMÍLIA .....	36
Artigo 29º .....	37
SISTEMA DE INTERSUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA EQUIPA .....	37
E SERVIÇOS MINÍMOS .....	37
Artigo 30º .....	45
FORMA DE PRESTAÇÃO DE TRABALHO DOS ELEMENTOS DA EQUIPA .....	45
Artigo 31º .....	46
PROCEDIMENTOS NÃO AUTORIZADOS .....	46
Capítulo IV .....	47
FORMAÇÃO CONTÍNUA.....	47
Artigo 32º .....	47
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL CONTINUO/FORMAÇÃO INTERNA.....	47
Artigo 32º .....	48
FORMAÇÃO PROFISSIONAL EXTERNA.....	48
Artigo 33º .....	50
FORMAÇÃO PRÉ E PÓS GRADUADA.....	50
Artigo 34º .....	50
INVESTIGAÇÃO EM CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS.....	50
Capítulo V .....	51
COMPROMISSO PARA A QUALIDADE.....	51
Artigo 35º .....	51
MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE .....	51
Artigo 36º .....	51
CARTA DA QUALIDADE.....	51
Capítulo VI .....	52

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS .....	52
Artigo 37º .....	52
INIBIÇÕES DECORRENTES DO CUMPRIMENTO DO COMPROMISSO ASSISTENCIAL .....	52
Artigo 38º .....	52
EXCLUSÃO DE PROFISSIONAIS DA USF .....	52
Artigo 39º .....	53
DÚVIDAS E OMISSÕES .....	53
Artigo 40º .....	53
PRODUÇÃO DE EFEITOS E ATUALIZAÇÃO .....	53
SUBSCRIÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO POR TODOS OS PROFISSIONAIS DA USF ANDREAS .....	54
ANEXOS .....	57

### Índice de Quadros

<b>Quadro 1:</b> Mapa da Área Geográfica de Atuação da USF ANDREAS .....	8
<b>Quadro 2:</b> Definição da Carteira Básica de Serviços .....	28

### Índice de Anexos:

Anexo I - Constituição da equipa da USF ANDREAS .....	58
Anexo II - Constituição das equipas nucleares da USF ANDREAS .....	62
Anexo III - Estrutura orgânica da USF ANDREAS .....	64
Anexo IV - Carta da Qualidade .....	67

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Capítulo I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

O Regulamento Interno inclui as regras de funcionamento e articulação intra e inter grupos profissionais, os respetivos papéis e as atividades onde assumem responsabilidades, de forma a permitir um bom ambiente laboral e tendo como objetivo final um adequado e bom atendimento dos utentes. Ao refletir sobre as necessidades e compromissos dos profissionais da Unidade, o Regulamento Interno inclui igualmente a definição da Carteira de Serviços e ainda a aceitação dos compromissos assumidos na Carta da Qualidade (Anexo IV).

#### Artigo 1º

##### DEFINIÇÃO

A Unidade de Saúde Familiar ANDREAS, designada como USF, é uma unidade elementar de prestação de cuidados de saúde individuais e familiares, com autonomia organizativa, técnica e funcional e está integrada numa lógica de rede com outras unidades funcionais do Agrupamento de Centros de Saúde Grande Lisboa – ACES OESTE SUL, do qual é parte integrante (DL 298/2007, art.º 3).

##### ✉ Morada

USF ANDREAS

Largo Coronel Brito Gorjão, nº 15

2640-465- Mafra

##### ☎ Telefone

261818101- Opção 1

##### @ E-mail

[usf.andreas@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.andreas@arslvt.min-saude.pt)

[usf.andreas@gmail.com](mailto:usf.andreas@gmail.com)

##### 🌐 Página da Web

[www.usfandreas.com](http://www.usfandreas.com)

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Nome:

**ANDREAS** foi a designação selecionada para a USF por todos os elementos da equipa.

A justificação da escolha baseou-se no facto de o orago da Vila de Mafra ser Santo André (século I d.C.), apóstolo cristão e irmão de S. Pedro e por André, em grego, se escrever “Σαντο Ανδρ”, traduzindo-se para ANDREAS, conhecido na tradição ortodoxa como o “primeiro” a ser chamado e por outro lado o nome André, em grego "Ανδρ “significa “coragem”.

Representa na perfeição o que nos levou à constituição da Unidade de Saúde Familiar, porque somos o primeiro grupo no Concelho de Mafra a querer trabalhar com o espírito de missão das USF e porque o trajeto percorrido não foi isento de obstáculos vencidos com coragem e determinação.

### Logótipo:

Representa as torres do Convento de Mafra, símbolo do Concelho de Mafra, localizado na Vila de Mafra e as cores significam a relação entre o mar (azul) e a terra fértil (verde).

## Artigo 2º

### ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO

1 — A USF ANDREAS disponibiliza cuidados de saúde a utentes residentes na freguesia de Mafra e na freguesia da Azueira, a qual se situa a 18 Km da Sede, fazendo fronteira com o Concelho de Torres Vedras.

2 — A atividade domiciliária relativa aos cidadãos inscritos na USF não residentes nas freguesias indicadas será delegada na unidade de saúde mais próxima da sua residência, mediante acordo de cooperação, conforme estabelecido na lei (DL 28/2008, art.º 5º).

3 — Reciprocamente, a USF cooperará com outras unidades de saúde cujos inscritos residam de forma temporária ou definitiva nas freguesias indicadas em 1, desde que que demonstrem interesse na sua

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

inscrição nesta unidade de saúde poderão ser admitidos desde que com autorização de médico ou por outras razões devidamente justificadas.

**Quadro 1:** Mapa da Área Geográfica de Atuação da USF ANDREAS



### Artigo 3º

#### MISSÃO

A USF ANDREAS tem por missão prestar cuidados de saúde humanizados e de proximidade á população inscrita contribuindo para a melhoria do seu estado de saúde através da promoção de saúde e prevenção de doença.

A equipa pretende realizar as suas atividades de forma cordial e atenta, apostando na eficiência, no rigor e na qualidade técnica e científica.



## Regulamento Interno – USF ANDREAS

Pretendemos garantir o atendimento e satisfação dos utentes, assim como a satisfação da equipa multiprofissional.

### **Artigo 4º**

#### **VISÃO**

A equipa propõe-se desenvolver um trabalho de qualidade e eficiência no âmbito dos cuidados de saúde primários, que seja uma referência na sua área de atuação, adequado às necessidades específicas da população que serve, de modo a melhorar o seu nível de saúde e dar resposta às expectativas dos utentes em função dos recursos disponíveis.

### **Artigo 5º**

#### **VALORES**

A equipa rege-se pela competência, dinamismo, inovação e rigor garantindo acessibilidade, globalidade, personalização e continuidade de cuidados de saúde ao cidadão, num ambiente solidário de responsabilização mútua, respeito pelos valores éticos e humanos, tolerância e exigência.

Valores da equipa da USF ANDREAS:

- Respeito pelo utente: considerando a sua individualidade e inserção sócio -familiar e na comunidade, com o objetivo de uma resposta adequada às necessidades sentidas pelos utentes;
- Respeito entre os elementos da equipa: promovendo a cooperação, a solidariedade e conciliação;
- Responsabilidade: representada pela qualidade, eficiência, organização, avaliação permanentes, visando a concretização dos objetivos da unidade da acessibilidade, da globalidade e continuidade de cuidados de saúde;
- Autonomia: auto-organização funcional e técnica procurando o cumprimento dos objetivos da unidade;
- Gestão participativa: visando a melhoria do desempenho individual e do grupo e aumento da satisfação profissional dos diferentes elementos da equipa;
- Satisfação: do utente e inter pares;

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

- Excelência: rigor técnico-científico com o objetivo de se atingirem padrões elevados de qualidade;

## Capítulo II

### ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAMENTO

#### SECÇÃO I

#### ÓRGÃOS DA USF

#### Artigo 6º

#### ESTRUTURA ORGÂNICA

1 — A estrutura orgânica da USF é constituída pelo Coordenador da Equipa, pelo Conselho Geral (CG), pelo Conselho Técnico (CT) e órgãos de apoio (DL 298/2007, art.º 11º).

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

#### Artigo 7º

#### COORDENADOR DA EQUIPA

1 - As funções de coordenador da USF ANDREAS são desempenhadas pela Dr.ª Luísa Maria Ramos, Assistente Graduada Sénior.

Nas faltas e impedimentos do coordenador da USF, a sua substituição é assegurada pelo Dr. Carlos Gaspar nomeado pelo Conselho Geral.

2- O coordenador é eleito em Conselho Geral, por votação secreta e maioria de dois terços, ficando mandatado por um período de três anos. A nomeação deverá ocorrer no mês de janeiro de cada ano civil.

Em caso de empate, procede-se a uma segunda votação, entre os dois elementos mais votados. Se persistir a indecisão, o anterior Coordenador terá voto de qualidade.

As funções de Coordenador da Equipa vigoram por três anos, exceto por demissão do mesmo ou por pedido de nomeação de novo Coordenador por maioria de dois terços dos elementos da equipa.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

3-Não é permitida a acumulação das funções de coordenador da USF e de presidente ou membro do conselho clínico e de saúde, diretor executivo ou de diretor de internato do ACES.

4- Compete, em especial, ao coordenador da equipa:

- a) coordenar as atividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do plano de ação e os princípios orientadores da atividade da USF;
- b) gerir os processos e determinar os atos necessários ao seu desenvolvimento;
- c) presidir ao conselho geral da USF;
- d) assegurar a representação externa da USF;
- e) assegurar a realização de reuniões com a população abrangida pela USF ou com os seus representantes, no sentido de dar previamente a conhecer o plano de ação e o relatório de atividades;
- f) autorizar comissões gratuitas de serviço no País.

5 - O coordenador da equipa detém as competências para, no âmbito da USF, confirmar e validar os documentos que sejam exigidos por força de lei ou regulamento como:

- a) autorizar o gozo e acumulação de férias e aprovar o plano anual de Férias;
- b) coordenar a elaboração dos horários de trabalho do grupo médico;
- c) aprovar os horários de trabalho de todos os grupos profissionais;
- d) Controlo da assiduidade;
- e) autorizar os trabalhadores a comparecer em juízo quando requisitados nos termos legais de processo.

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

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

7 - Com exceção das previstas nas alíneas a) e c) do n.º 4 do presente artigo, o coordenador da equipa pode delegar, com faculdade de subdelegação, as suas competências noutro ou noutros elementos da equipa, identificados no anexo .....

8- Em caso de impossibilidade permanente ou por um período igual ou superior a 120 dias seguidos do coordenador da USF, o conselho geral reunirá sob presidência do médico do conselho técnico tendo em vista desencadear o processo de escolha de novo coordenador.

9 - O coordenador dispõe de um tempo para além do seu horário assistencial para as atividades de gestão

### Artigo 8º

#### CONSELHO GERAL

1 - O conselho geral é constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional, constando o seu funcionamento do regulamento interno da USF.

2 - São competências do conselho geral:

a) aprovar o regulamento interno, a carta da qualidade, o plano de ação, o relatório de atividades e o regulamento de distribuição dos incentivos institucionais;

b) aprovar a proposta da carta de compromisso;

c) zelar pelo cumprimento do regulamento interno, da carta de qualidade e do plano de ação;

d) propor a designação de novo coordenador a qual está dependente de homologação do diretor executivo do ACES;

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

f) aprovar a substituição temporária de qualquer elemento da equipa em caso de ausência por motivo de exercício de funções em outro serviço ou organismo devidamente autorizado;

g) pronunciar -se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afetos e disponibilizados à USF.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

3 - As deliberações relativas às competências referidas no número anterior são tomadas por maioria de dois terços.

4 - O conselho geral pronuncia -se ainda nas seguintes situações:

a) sempre que é necessário substituir algum elemento da equipa devido a ausência superior a duas semanas;

b) quando está em causa o alargamento da cobertura assistencial;

c) quando está em causa outra questão relevante para o normal funcionamento da USF.

5 - O conselho geral reúne, pelo menos, de quatro em quatro meses, ou mediante convocatória do coordenador da equipa ou a pedido de metade dos seus elementos.

Diário da República, 1.ª série — N.º 118 — 21 de junho de 2017 3135

6 - Nas decisões tomadas por votação todos os elementos do conselho geral têm paridade de voto.

### Artigo 9º

#### CONSELHO TÉCNICO

1 - O conselho técnico é constituído pela Dr.ª Lénia Amaral – Assistente Graduada de Medicina Geral e Familiar, pela Enfermeira Ana Margarida Pina – Enfermeira Especialista em Saúde Materna e por Rute Santos -Assistente Técnico.

2- Os representantes do conselho técnico são eleitos pelos elementos do respetivo grupo profissional, por maioria de dois terços e por um período de três anos.

Deve ser dada preferência nesta eleição a detentores de qualificação profissional mais elevada e de maior experiência profissional nos cuidados de saúde primários.

2 - Compete ao conselho técnico em articulação com o conselho clínico e de saúde do ACES 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.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

3 - Compete também ao conselho técnico em cooperação e complementaridade com o conselho clínico e de saúde:

- a) avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;
- b) elaborar e manter atualizado o manual de boas práticas;
- c) organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação;
- d) Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura organizacional de formação, qualidade, humanização, espírito crítico e rigor científico.

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

5 - O funcionamento do conselho técnico consta do regulamento interno da USF.

### Artigo 10º

#### OUTROS ÓRGÃOS DE APOIO

No sentido de facilitar a cooperação entre os diferentes profissionais definiram-se interlocutores para os grupos de enfermagem e administrativo.

#### Interlocutor de Enfermagem

1- Para as funções de interlocutor de enfermagem da USF ANDREAS está designada a enfermeira **Ana Margarida Pina**, Enfermeira Especialista em Saúde Materna e Obstetrícia.

2- O interlocutor de enfermagem é eleito pelos elementos do respetivo grupo profissional, por votação secreta e maioria de dois terços, ficando mandatado por um período de três anos e ratificado em conselho geral. A nomeação deverá ocorrer no mês de janeiro de cada ano civil.

Em caso de empate, procede-se a uma segunda votação, entre os dois profissionais mais votados. Se persistir a irresolução, o coordenador nomeia o interlocutor de enfermagem depois de escutar os elementos do grupo profissional.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

As funções de interlocutor de enfermagem vigoram por três anos, exceto por demissão do mesmo ou por pedido de nomeação de novo interlocutor de enfermagem por maioria de dois terços dos elementos da equipa.

3 - Nas faltas e impedimentos do interlocutor de enfermagem a sua substituição será assegurada pela enfermeira Sara Almeida e na ausência destes profissionais pela enfermeira Margarida Ferreira.

Na ausência destas duas enfermeiras deve o interlocutor de enfermagem nomear o profissional que o irá substituir.

4 - São competências do interlocutor de enfermagem:

- a) Colaborar na elaboração do plano de ação e de outros documentos necessário ao funcionamento da USF;
- b) Colaborar com o coordenador da USF nas funções de gestão e coordenação da mesma;
- c) Promover a articulação entre a equipa de enfermagem e a equipa multiprofissional dentro da USF, assim como com as equipas de profissionais de enfermagem das restantes unidades funcionais do ACES OESTE SUL;
- d) Organizar a atividade de enfermagem, garantindo a aplicação das orientações do plano de ação e do regulamento interno;
- e) Elaborar os horários de trabalho da equipa de enfermagem;
- f) Elaborar o plano de férias da equipa de enfermagem;
- g) Organizar a intersubstituição dos elementos da equipa de enfermagem;
- h) Controlar a assiduidade dos elementos da equipa de enfermagem;
- i) Gestão dos recursos materiais e logísticos necessários e adequados à prestação de cuidados de saúde á população inscrita na USF (matéria de consumo clínico, reposição de stocks de terapêutica e do stock de vacinas da USF);
- j) Organizar as atividades de formação da Unidade promovendo e colaborando na sua realização.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Interlocutor Administrativo

1-Para as funções de interlocutor administrativo da USF ANDREAS está designada a secretária clínica **Rute Santos Palheira**, Assistente Técnica.

2- O interlocutor administrativo é eleito pelos elementos do respetivo grupo profissional, por votação secreta e maioria de dois terços, ficando mandatado por um período de três anos e ratificado em conselho geral. A nomeação deverá ocorrer no mês de janeiro de cada ano civil.

Em caso de empate, procede-se a uma segunda votação, entre os dois profissionais mais votados. Se persistir a irresolução, o coordenador nomeia o interlocutor administrativo depois de escutar os elementos do respetivo grupo profissional.

As funções de interlocutor administrativo vigoram por três anos, exceto por demissão do mesmo ou por pedido de nomeação de novo interlocutor administrativo por maioria de dois terços dos elementos da equipa.

3- Nas faltas e impedimentos do interlocutor administrativo a sua substituição será assegurada pela secretária clínica Ana Paula do Carmo e na ausência destes profissionais pela secretária clínica Ivone Pedroso.

Na ausência destas duas secretárias clínica deve o interlocutor administrativo nomear o profissional que o irá substituir.

4 -São competências do interlocutor administrativo:

- a) Colaborar na elaboração do plano de ação e de outros documentos necessário ao funcionamento da USF;
- b) Colaborar com o coordenador da USF nas funções de gestão e coordenação da mesma;
- c) Estabelecer a ligação entre a equipa administrativa e a equipa multiprofissional dentro da USF, assim como dentro do Centro de Saúde;
- d) Organizar a atividade da equipa administrativa, garantindo a aplicação Orientações do plano de ação e do regulamento interno;



### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- e) Gestão de procedimentos administrativos;
- f) Elaborar os horários de trabalho da equipa administrativa;
- g) Elaborar o plano de férias da equipa administrativa;
- h) Organizar a intersubstituição dos elementos da equipa administrativa;
- i) Controlar a assiduidade dos elementos da equipa administrativa;
- j) Gestão de ficheiros clínicos e realização de estatísticas;
- k) Gestão dos recursos materiais e logísticos necessários e adequados à prestação de cuidados de saúde

### Artigo 11º

#### INSTRUMENTOS da USF

1 - São instrumentos da USF ANDREAS o presente regulamento interno, a carta da qualidade, o manual de articulação com o ACES, o manual de boas práticas, composto por vários manuais de procedimentos, o plano de atividades, a carta de compromisso e o registo de ocorrências designado por “diário de bordo”.

2 - Este último destina-se ao registo dos problemas identificados no desenvolvimento das atividades, na relação com os cidadãos e entre profissionais, e o seu conteúdo deve fazer parte da agenda de trabalhos do conselho geral.

### SECÇÃO II

#### ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERDISCIPLINAR

### Artigo 12º

#### PRINCIPIOS GERAIS DA ORGANIZAÇÃO

- 1- Os princípios gerais da organização da USF ANDREAS estão centrados no cidadão.
- 2- A cada cidadão é atribuído um médico de família, um enfermeiro e um secretário clínico de acordo com os direitos dos utentes.
- 3- A prestação de serviços está organizada em equipas nucleares (anexo II) constituídas por médico, um enfermeiro e um assistente técnico. Cada equipa tem como objetivo prestar cuidados de saúde a

#### Regulamento Interno – USF ANDREAS

todos os elementos do agregado familiar de forma a garantir a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos serviços prestados.

- 4- À equipa nuclear cabe a responsabilidade da monitorização da sua atividade no sentido de realizar os objetivos propostos em sede de contratualização.
- 5- Os cuidados são agendados por dia e por hora.
- 6- Os cuidados a prestar são preferencialmente realizados pelo respetivo médico ou enfermeiro de família.
- 7- A informação deve circular entre os profissionais da USF por via eletrónica, por pastas próprias colocadas na secretaria e presencialmente nas reuniões semanais.
- 8- Os horários de funcionamento da USF ANDREAS, os horários dos médicos e dos enfermeiros, bem como as formas de contacto e os períodos de ausência dos profissionais, estão afixados no placard para o efeito.
- 9- Cada profissional assume a responsabilidade de conhecer as regras de funcionamento da USF ANDREAS, de forma a estar habilitado para informar convenientemente os cidadãos.
- 10- Cada profissional tem o dever de registar, em sede de Livro de Ocorrências, os problemas organizativos e funcionais que identifique ou sejam identificados pelos cidadãos e deles tenha conhecimento de forma direta ou indireta, o qual se encontra na DropBox interna da UF.
- 11- Cada profissional tem o dever de registar, em sede de Livro de Ocorrências, os problemas organizativos e funcionais que identifique ou sejam identificados pelos cidadãos e deles tenha conhecimento de forma direta ou indireta.
- 12- Todos os profissionais reconhecem o direito de serem questionados sobre a sua atuação e têm o dever de o fazer sempre que considerem que determinado procedimento não é correto.
- 13- Os interesses particulares dos profissionais não devem sobrepor-se aos princípios da USF.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Artigo 13º

#### PROCESSOS DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DA USF

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

A) Processo chave na área de prestação de cuidados:

- a) Consulta aberta;
- b) Consulta programada;
- c) Consulta domiciliária.

B) Processos chave de organização e gestão:

- a) Gestão dos dados de identificação dos cidadãos;
- b) Gestão dos dados dos profissionais;
- c) Gestão da comunicação e documentação;
- d) Gestão de material;
- e) Gestão da agenda de consultas;
- f) Controlo de infeção.

C) Processos chave de articulação:

- a) Articulação com o ACES e hospitais de referência;
- b) Articulação com as várias unidades funcionais do ACES.

D) Processos chave na formação e desenvolvimento da qualidade:

- a) Formação contínua em contexto de trabalho;

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- b) Avaliação do desempenho da USF;
- c) Avaliação da satisfação;
- d) Gestão das reclamações e sugestões e elogios.

2 -Os responsáveis dos processos (anexo III) são designados pelo conselho geral para as áreas referidas na alínea B) e C), e do coordenador para área da alínea A). Os processos constantes da alínea D) são da responsabilidade do conselho técnico.

3 -Compete aos responsáveis de cada processo:

- a) Definir o modo de desenvolvimento de cada processo e submetê-lo ao conselho geral para aprovação;
- b) Explicitar para cada processo quais as responsabilidades e competências de cada grupo profissional;
- c) Avaliar, pelo menos, semestralmente o desempenho ao nível de cada processo e propor ao conselho geral as alterações necessárias para a correção de eventuais não conformidades;

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

### Artigo 14º

#### GESTÃO PARTICIPADA E POR OBJETIVOS

- 1- Os objetivos da Unidade são definidos e discutidos por todos os seus elementos;
- 2- Os objetivos são identificados, temporizados e quantificados em sede do plano de ação;
- 3- O plano de ação é elaborado a cada três anos com revisão anual das metas;
- 4- Compete aos responsáveis dos processos da USF, com a colaboração do conselho técnico e do coordenador e depois de ouvidos todos os profissionais da UF a responsabilidade de elaborar e atualizar o plano de ação;
- 5- O plano de ação é aprovado em conselho geral;

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- 6- A avaliação dos objetivos propostos no plano de ação será efetuada com uma periodicidade trimestral;
- 7- Os resultados trimestrais serão discutidos e analisados em reunião de conselho geral e estabelecidas estratégias específicas para correção dos desvios;
- 8- A convocatória para as reuniões e a divulgação das decisões é efetuada através de correio eletrónico, para além de constar em “Ata”, acessível a consulta por qualquer elemento da equipa.

### Artigo 15º

#### DEFINIÇÃO DAS TAREFAS E RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS

- 1- Cada grupo profissional tem competências definidas em regulamento das suas carreiras específicas.
- 2- Todos os profissionais têm a responsabilidade de:
  - a) Garantir em todas as situações uma relação de respeito, cortesia e amabilidade com os cidadãos e com os outros profissionais;
  - b) Garantir todo o empenho na identificação dos problemas dos cidadãos, assumindo com prazer a sua orientação para a resolução, tendo em conta os princípios recomendados de boas práticas em cada momento;
  - c) Garantir a manutenção do saber do saber fazer adequado a cada situação em determinado momento.
- 3- Todos os membros da equipa devem empenhar-se em desenvolver todos os esforços para se atingir as metas e os objetivos definidos previamente, com o propósito de se alcançar um bom funcionamento da USF.
- 4- Quando houver desacordo na tomada de decisão dentro de um grupo profissional, deve-se procurar o consenso dentro do grupo e se este não for possível, o interlocutor do grupo profissional deve emitir a sua opinião. A decisão final será tomada pelo coordenador da USF e os seus órgãos de apoio à coordenação, procurando sempre que possível a convergência das diferentes ideias e resolvendo a controvérsia de forma equilibrada, tendo em conta o bem-estar da equipa. As decisões finais serão comunicadas em conselho geral e todos os profissionais devem-se empenhar na sua implementação.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Artigo 16º

#### INTERVENÇÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO DO PESSOAL MÉDICO

Os Médicos de Família da USF ANDREAS responsabilizam-se pelo atendimento médico aos utentes inscritos, quer aos utentes da sua lista quer em intersubstituição a todos os utentes da UF, dentro do horário designado para as suas atividades.

- 1- Vigilância, promoção da saúde e prevenção da doença nas diversas fases da vida.
  - a) Programar atividades de prevenção primária e secundária;
  - b) Organizar e planear ações de Educação para a Saúde, dentro do horário designado para as suas atividades;
  - c) Programar estratégias de atuação nas doenças crónicas e de evolução prolongada;
- 2- Cuidados no domicílio
- 3- Cooperar com os seus pares e demais profissionais de acordo com a sua competência técnica
- 4- Gestão da agenda de consultas
  - a) Garantir o atendimento personalizado e continuado aos utentes;
  - b) Utilizar preferencialmente o suporte informático de modo a facilitar a avaliação dos indicadores;
- 5- Respeitar as normas emanadas pelo Ministério da Saúde, Direção Geral de Saúde e Direção do Agrupamento
- 6- Formação e desenvolvimento da qualidade
  - a) Participar nas reuniões da USF e ACES e em atividades de formação e investigação;
  - b) Colaborar na formação de outros médicos (internos do ano comum e do complementar de medicina geral e familiar) e alunos de medicina;
  - c) Participar em processos de planeamento, organização e gestão da USF;
  - d) Zelar pelo seu desenvolvimento profissional contínuo;
- 7- Interligação e colaboração em rede com outros serviços, sectores e níveis de diferenciação, numa perspetiva de “gestor de saúde “do cidadão (Portaria nº1367/2007, Anexo I, I e II).

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Artigo 17º

#### INTERVENÇÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO DO PESSOAL DE ENFERMAGEM

1 - Compete aos enfermeiros exercer a prática de enfermagem de acordo com o Decreto-Lei nº 248/2009 de 22 de setembro, tendo ainda como referência o Regulamento para o Exercício da Prática de Enfermagem (REPE) e os padrões de qualidade da Ordem dos Enfermeiros.

- a) Centrar o exercício profissional de enfermagem na relação interpessoal entre o enfermeiro e a pessoa, ou, entre o enfermeiro e um grupo de pessoas (família ou comunidade) numa abordagem holística;
- b) Integrar o processo de promoção da saúde e prevenção da doença, manutenção, restabelecimento, coordenação, gestão e avaliação dos cuidados prestados aos indivíduos, famílias e grupos e à comunidade;
- c) Participar nas reuniões da USF e Centro de Saúde e em atividades de formação e investigação;
- d) Colaborar na formação de outros profissionais;
- e) Participar em processos de planeamento, organização e gestão da USF.

2- Aplicar-se-á a metodologia de trabalho de *Enfermeiro de Família*, adaptada às características da equipa e às necessidades de cuidados de enfermagem identificadas.

3 - Cada enfermeiro será responsável:

- a) Pela caracterização dos utentes e famílias inscritos na sua lista;
- b) Pela identificação e gestão dos cuidados de enfermagem a realizar aos seus utentes e famílias promovendo a consulta de enfermagem, visitação domiciliária programada a grávidas de risco e recém-nascidos bem como intervenções de enfermagem inerentes aos diferentes programas sempre que possível;
- c) Encaminhar os utentes para os respetivos programas que serão assegurados pelos enfermeiros melhor habilitados nestas áreas, mantendo o vínculo ao enfermeiro de referência;

4 - Pretende-se que o enfermeiro seja membro ativo integrando todas as atividades desenvolvidas pela equipa multiprofissional.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Artigo 18º

#### INTERVENÇÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO DO SECRETARIADO CLÍNICO

Compete aos secretários clínicos exercer a prática profissional nos termos da Portaria 1368/2007 de 18 de outubro:

- 1- Atendimento e encaminhamento do cidadão
- 2 -Programação e marcação de consultas
  - a) Consultas Programadas
  - b) Consultas sem programação da iniciativa do utente
- 3 -Monitorização do tempo de espera e desistências
  - A. Gestão da comunicação
    - a) Difusão atualizada do funcionamento dos serviços;
    - b) Informação a pedido.
  - B. Gestão de procedimentos administrativos
    - a) Participação na gestão dos processos clínicos;
    - b) Participação nos procedimentos referentes à prescrição crónica;
    - c) Registo e acompanhamento relativos à referenciação em tempo útil.
  - C. Gestão dos dados administrativos do cidadão
  - D. Gestão das áreas de apoio administrativo
  - E. Organização e atualização de ficheiros e arquivos
  - F. Participação na gestão do sistema de informação
  - G. Participação na receção e resposta a reclamações e sugestões dos cidadãos
  - H. Participação em ações de simplificação administrativa e de melhoria da qualidade de atendimento



## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Artigo 19º

#### OUTROS PROFISSIONAIS

A USF ANDREAS tem a colaboração e o apoio de outros serviços e profissionais do ACES Oeste Sul

Os princípios desta articulação estão regulamentados no Manual de Articulação da USF com os representantes do ACES.

#### Direção Executiva /Direção Clínica

#### Assistentes Operacionais

1- Estão dependentes da Direção Executiva da ACES em articulação com a Coordenadora da USF.

2- As suas funções, de acordo com as orientações para a respetiva carreira, são:

- a) Exercer funções de apoio e vigilância na sede da USF e extensão da Azueira, durante o horário de funcionamento e de acordo com o regime e horário da respetiva carreira e disposições legais em vigor;
- b) Fornecer informações aos utentes;
- c) Assegurar apoio à equipa de visitas domiciliárias;
- d) Prestar auxílio na deslocação de deficientes e doentes incapacitados;
- e) Efetuar limpezas ocasionais;
- f) Desinfeção dos gabinetes e salas de tratamento periodicamente e sempre que necessário;
- g) Efetuar limpeza e esterilização de material;
- h) Remover o lixo e produtos contaminados durante o horário do funcionamento da USF;
- i) Repor material gasto;
- j) Zelar pela limpeza da copa e seus equipamentos;

3- A equipa da USF entendeu que o número de Assistentes Operacionais necessárias ao bom funcionamento da Unidade será de três.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

Outros profissionais que exercem atividade no ACES Oeste Sul nomeadamente:

### **Gabinete do Cidadão**

### **Unidades de Recursos Assistenciais Partilhados**

Serviço Social, Psicologia, Fisioterapia, Saúde Oral e Medicina Dentária, Terapia Ocupacional, Técnicos de Informática, Técnicas de Radiologia.

### **Unidade de Saúde Pública**

### **Unidade de Apoio à Gestão**

### **Unidade de Cuidados Continuados na Comunidade/ECL**

### **Serviço de Atendimento Complementar de Mafra**

A funcionar diariamente, 24 horas / dia, no edifício da sede do Centro de Saúde de Mafra, na vila de Mafra.

### **Serviço de Vigilância**

- 1- Durante todo o horário de funcionamento da USF
- 2- Estão dependentes da Direção Executiva da ACES Oeste Sul em articulação com a Coordenadora da USF.

As suas funções são:

- 1- Segurança das instalações, utentes e profissionais de saúde;
- 2- Encaminhamento de utentes;
- 3- Colaboração nas informações.

Regulamento Interno – USF ANDREAS

**Capítulo III**

**COMPROMISSO ASSISTENCIAL**

**Artigo 20º**

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E COBERTURA ASSISTENCIAL**

- 1- O período de funcionamento da USF é na sede da USF em Mafra e nos dias úteis (2ª a 6ª feira, excluindo feriados) das 8 às 20 horas e no Pólo da Azueira e nos dias úteis (2ª a 5ª feira, excluindo feriados) das 8 às 17 horas (Decreto Lei nº298/2007, art.º 10º, nº 4 e 5).
- 2- O horário de funcionamento da USF está publicitado, designadamente, através da afixação no exterior e interior das instalações (Decreto-Lei 28/2008, art.º 6º).
- 3- O horário de atendimento aos cidadãos coincide com o horário de funcionamento da USF, exceto no dia da reunião semanal que se efetua às 6ª feiras entre as 11 e as 13 horas.
- 4- Em situações especiais de afluência o horário de atendimento pode ultrapassar o limite superior de funcionamento até sessenta minutos.
- 5- Para os casos previstos na alínea anterior, deve ser constituído um banco de horas dos profissionais, podendo ser utilizado, em qualquer altura, no todo ou em parte conforme conveniência de cada um e autorização do coordenador ou quem tiver a competência delegada.
- 6- Sempre que, antes do horário de encerramento, seja previsível ultrapassar os sessenta minutos de tolerância, os cidadãos serão encaminhados para os locais de assistência alternativa.

Alternativas assistenciais fora da área de atendimento da USF:

- a) No período de encerramento da USF ANDREAS (a partir das 20 h) os utentes deverão recorrer, em situações de doença aguda, ao Serviço de Atendimento Complementar (AC) de Mafra, localizado na Sede, disponível 24 h / dia a toda a população do Concelho.
- b) Os utentes da USF ANDREAS – extensão da Azueira, após o seu encerramento às 16 h 30', serão atendidos em situações de doença aguda, entre as 16 h 30' e as 20 h, de 2ª a 6ª feira, na consulta aberta da UF, localizada na Sede do Centro de Saúde.
- c) Para que os utentes saibam claramente as opções de cuidados à sua disposição, as alternativas assistenciais estarão devidamente publicitadas.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Artigo 21º

#### BANCO DE HORAS

1- No sentido de assegurar resposta assistencial aos utentes da USF ANDREAS, em situações extraordinárias de afluência, as horas extraordinárias serão gozadas em tempo com recurso a Banco de Horas (DL nº298 do código de trabalho) e com acordo do coordenador / interlocutor.

2- Para efeito do nº 1, são consideradas situações extraordinárias:

- a) O prolongamento do horário de atendimento, até trinta/sessenta minutos, por afluência anormal de cidadãos;
- b) O horário acrescido que, dentro do horário de funcionamento, seja solicitado a qualquer profissional para dar resposta a situações de afluência anormal de cidadãos.

### Artigo 22º

#### CARTEIRA DE SERVIÇOS

1- A carteira de serviços é a que consta do anexo I da Portaria nº1368/ 2007, de 18 de outubro, e será atualizada de acordo com eventuais alterações que o referido diploma venha a sofrer.

2- A definição da carteira básica de serviços na USF ANDREAS consta do Quadro 2

#### Quadro 2: Definição da Carteira Básica de Serviços

Serviços	População Alvo	Profissionais Intervenientes
Saúde Infantil e Juvenil	Utentes <= 18 anos	Médico /Enfermeiro/Secretário Clínico
Saúde da Mulher Planeamento Familiar	Mulheres em idade reprodutiva até aos 50 /54 anos e homens sem limite de idade	Médico /Enfermeiro/Secretário Clínico
Saúde da Mulher Cuidados Pré-concecionais	Mulheres que pretendem engravidar e companheiros	Médico /Enfermeiro/Secretário Clínico
Saúde da Mulher Saúde Materna	Mulheres grávidas e companheiros	Médico /Enfermeiro/Secretário Clínico

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

Saúde da Mulher Rastreio Oncológico	Mulheres > = 50 anos e < dos 70 anos	Médico Clínico	/Enfermeiro/Secretário
Saúde do Adulto e do Idoso	Utentes > = 18 anos	Médico Clínico	/Enfermeiro/Secretário
Consulta Aberta	Utente sem situação de doença aguda	Médico Clínico	/Enfermeiro/Secretário
Visitação Domiciliária	Utentes a necessitarem de intervenção no domicílio	Todos os utentes Médico /Enfermeiro/Secretário Clínico	
Consulta de Diabetes	Utentes diabéticos	Médico Clínico	/Enfermeiro/Secretário
Consulta de Hipertensão	Utentes hipertensos	Médico Clínico	/Enfermeiro/Secretário
Consulta de Intersubstituição	Todos os utentes na ausência do médico ou enfermeiro de família	Médico Clínico	/Enfermeiro/Secretário
Vacinação	Todos os utentes	Médico Clínico	/Enfermeiro/Secretário
Sala de Tratamentos	Todos os utentes	Médico Clínico	/Enfermeiro/Secretário

3- A USF pode solicitar às entidades competentes a negociação duma carteira adicional, de acordo com os pressupostos do anexo II da referida portaria ou de futura legislação que a venha a substituir, desde que proposta pelo conselho técnico e aprovada por maioria qualificada em sede de conselho geral.

#### Artigo 23º

#### SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS

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

A. Consulta programada — É uma consulta de iniciativa do cidadão ou da equipa de saúde familiar, para vigilância de saúde ou de doença crónica, de acordo com o plano de saúde individual

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

previamente definido com a equipa de saúde familiar, marcada com antecedência por qualquer meio de comunicação, preferencialmente no horário da própria equipa de saúde familiar.

B. Consulta aberta — É uma consulta de iniciativa do cidadão, para um atendimento rápido, no máximo de dez minutos, e no próprio dia, devido ao aparecimento recente dum problema de saúde ou agudização de outros já existentes. A consulta é marcada presencialmente, preferencialmente no primeiro agendamento disponível.

C. Visitação domiciliária — É uma consulta efetuada no domicílio do cidadão a utentes em situação de dependência funcional, em processo de convalescença (quando a deslocação do utente à UF pode corresponder a um risco) ou sempre que as condições socioeconómicas justifiquem uma avaliação em contexto familiar assim como a puérperas e recém-nascidos:

- a) Pode ter as características definidas para a consulta programada ou para consulta aberta. Neste último caso, a equipa de saúde avalia a situação e informa o utente /familiar / cuidador em 24 horas do agendamento da mesma. Este prazo pode ser excedido se incluir fins-de-semana ou feriados;
- b) Não se realizam domicílios emergentes, ou seja, logo a seguir à sua solicitação;
- c) A visitação domiciliária será assegurada a utentes inscritos na USF cuja habitação permanente se localize na área geográfica de referência da USF, de onde se excluem lares, casas de repouso e IPSS (Portaria 1368/2007 de 18 de outubro;
- d) A iniciativa a visitação domiciliária pode ser da iniciativa do utente / familiar / cuidador ou outros ou dos profissionais de saúde da USF;
- e) Cada médico disponibiliza 60 minutos semanais, para visitas domiciliárias;
- f) À visitação domiciliária de enfermagem serão destinadas 9 horas diárias (para o total de enfermeiros), compreendendo intervenções do foro curativo e de promoção da saúde.

2- A marcação das consultas pode ser efetuada em todo o horário de funcionamento, por qualquer meio de comunicação, designadamente, presencial, telefone, E-Agenda, correio eletrónico, correio ou sítio da internet, diretamente pelo próprio ou através de qualquer outra pessoa.

3- O utente é informado que deve efetivar o registo administrativo de contato junto do Quiosque ou do Secretariado Clínico, cerca de trinta minutos antes da consulta, e de seguida passa á sala de espera onde aguardará pela mesma.

#### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- 4- O utente será atendido à hora marcada pelo médico, no máximo com um período de espera de trinta minutos.
- 5- Se o utente chegar, sem aviso prévio, vinte minutos ou mais atrasado em relação à hora marcada, o médico ou enfermeiro poderão adiar a realização da consulta ou esta poderá não se efetuar.
- 6- Pode haver uma decisão diferente por parte do médico, mas a decisão depende do seu critério.
- 7- A USF garante:
  - a) um prazo máximo de cinco dias úteis para a marcação da consulta, entendendo-se por dias úteis aqueles em que a respetiva equipa de saúde está em serviço efetivo, sem considerar as ausências por qualquer dos motivos legalmente definidos, sempre que a situação clínica o justifique;
  - b) um tempo de espera após a hora marcada para a consulta nunca superior a trinta minutos.
  - c) A possibilidade de obter uma consulta programada para a sua equipa de família em todo o horário de funcionamento, ao longo da semana.

#### Artigo 24º

#### SISTEMA DE RENOVAÇÃO DAS PRESCRIÇÕES

##### 1- Considerações Gerais

- a) A renovação de prescrições tem como objetivo assegurar a continuidade de tratamento e como tal destina-se exclusivamente a utentes com doença crónica.
- b) A renovação de prescrições será solicitada pelo utente ou seu representante, presencialmente ou pelo e-mail [usf.andreas@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.andreas@arslvt.min-saude.pt) ou [usf.andreas@gmail.com](mailto:usf.andreas@gmail.com) ou via E-Agenda, sempre com apresentação do cartão de cidadão, cartão de utente ou documento que o substitua.
- c) A prescrição da Medicação crónica, Cuidados Respiratórios, Tratamentos de Fisioterapia e Transporte em Ambulância, estão unicamente previstas para seguimento de patologias crónicas.
- d) Será necessária a marcação de consulta se não tiver ocorrido contacto presencial com o MF nos últimos 12 meses e que o utente não tenha qualquer consulta marcada nos três meses após a data do pedido.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- e) As Guias de Transporte, Tratamentos (continuação) de Fisioterapia, Cuidados Respiratórios e outros, também serão solicitados e recolhidos no Secretariado Clínico sem necessidade de presença do utente, durante todo o período de funcionamento da USF.
- f) Não se transcrevem pedidos de outras instituições do SNS ou de médicos privados, conforme despacho 10430/2011.
- g) Caso o utente não seja isento, todos estes atos exigem o pagamento de taxa moderadora. No caso de serem solicitados pela internet ou por correio eletrónico, a respetiva taxa será enviada a nota de débito por e-mail ou no ato de levantamento dos pedidos.
- h) Estes pedidos serão entregues diariamente ao médico que procederá ao respetivo registo informático e prescrição.

## 2 - Prescrição de Medicação Crónica

- a) Apenas serão passados medicamentos crónicos que constem do processo clínico do utente; se assim não acontecer haverá necessidade de uma avaliação clínica;
- b) A identificação e atualização da prescrição crónica são obrigatórias por parte do médico de família do utente;
- c) Com o objetivo de se controlar a prescrição de receituário crónico, o médico deverá, em cada consulta e em função da situação clínica do doente em presença, programar a próxima consulta e disponibilizar as prescrições necessárias e adequadas até, à consulta seguinte, desdobrando o receituário de acordo com a garantia dada pelo cidadão no que respeita á aquisição dos medicamentos.
- d) Estes pedidos deverão ser solicitados aos secretários clínicos (presencialmente pelo próprio ou terceira pessoa), diariamente, durante o horário de funcionamento da USF.
- e) As prescrições serão satisfeitas no prazo de setenta e duas horas úteis.
- f) A decisão da transcrição é exclusivamente médica.
- g) O médico de família deve assegurar-se da necessidade efetiva dos medicamentos solicitados.



#### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- h) Não deve ser emitido qualquer receituário para utentes que não tenham tido uma consulta nos últimos doze meses e que não tenham uma consulta marcada nos três meses após a data do pedido.
- i) Estes pedidos serão entregues diariamente ao médico que procederá ao respetivo registo informático e prescrição.
- j) O receituário pedido e não levantado será objeto de revisão por parte do secretariado clínico, de acordo com os seguintes procedimentos:
- Observação regular das receitas emitidas que aguardam levantamento.
  - Destruição das que não estão válidas.
- k) Conforme legislação em vigor, os encargos resultantes da livre opção do utente em recorrer a outro prestador de cuidados de saúde que não a USF, são da total responsabilidade dos mesmos (utentes e prestadores).

#### 3- Meios Complementares de Diagnóstico

- a) Os exames auxiliares de diagnóstico serão sempre precedidos da observação dos utentes.
- b) Não se transcrevem pedidos de outras instituições do SNS ou de médicos privados, conforme despacho 10430/2011

#### 4 - Cuidados Respiratórios, Tratamentos de Fisioterapia e Transporte em Ambulância

- a) Os Cuidados Respiratórios, Tratamentos de Fisioterapia e Transporte em Ambulância, estão unicamente previstas para doentes em seguimento de doença crónica;
- b) Será necessária a marcação de consulta se não tiver ocorrido contacto presencial com o MF nos últimos 12 meses e que o utente não tenha qualquer consulta marcada nos três meses após a data do pedido;
- c) O pedido de transporte para tratamento de fisioterapia é assegurado pelo SNS durante um período máximo de 120 dias. Solicita-se a consulta em caso de dúvida do documento “Perguntas Frequentes para transportes não Urgentes”, que encontra na DROPBOX.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Artigo 25º

#### ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO DE UTENTES

- 1- O contacto do utente ou seu representante com a USF ANDREAS é estabelecido através do secretariado clínico seja presencialmente ou por telefone, dentro do horário de funcionamento da USF com o objetivo de perceber e resolver as necessidades do utente que os aborda.
- 2- O contato por via eletrónica é dirigido ao e-mail da UF e reencaminhado pelo responsável deste circuito para o profissional a que se destina;
- 3- Todos os procedimentos exclusivamente administrativos, que não necessitem de intervenção direta do médico ou do enfermeiro, são resolvidas pelo secretariado clínico, incluindo a receção de reclamações, sugestões ou elogios, a renovação de receituário de medicação crónica e os pedidos de declarações e atestados médicos, sem prejuízo das decisões que os médicos ou os enfermeiros venham a tomar para validação desses pedidos;
- 4- O atendimento de utentes com necessidade de cuidados médicos ou de enfermagem, na USF ou no domicílio, obedece aos procedimentos definidos para os diferentes processos de prestação de cuidados;
- 5- A divulgação dos serviços prestados e regras de funcionamento da USF assim como dos horários assistenciais do seu médico e /ou enfermeiro de família é obrigatória e é feita através do “Guia de Acolhimento” e de folhetos informativos afixados nos placards dispostos na entrada da Unidade;
- 6- A responsabilidade da atualização destes folhetos informativos cabe aos responsáveis do Manual de Procedimentos nº 21” Qualidade dos Documentos e Panfletos Qualidade dos folhetos e documentos “

### Artigo 26º

#### COMUNICAÇÃO COM OS CIDADÃOS

- 1- Os utentes podem contactar os profissionais da USF presencialmente, contacto telefónico, correio tradicional, correio eletrónico, portal da USF na internet, placards e panfletos de modo a assegurar o previsto no nº 1 do art.22º.
- 2- A unidade garante atendimento telefónico aos cidadãos em todo o seu período de funcionamento:

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- a) A equipa médica terá um horário próprio designado e divulgado para atendimento telefónico de 30 minutos aos utentes da lista;
- b) A equipa de enfermagem atenderá os utentes que o solicitem durante todo o horário de atendimento da USF;
- c) O período de atendimento telefónico da equipa de secretários clínicos coincide com o horário de funcionamento da USF.

3- A unidade disponibiliza outros suportes de comunicação com os cidadãos para além dos que foram referidos anteriormente:

- a) A USF ANDREAS encontra-se identificada no exterior pelo seu Logótipo;
- b) Quadros dos quais constam o horário das atividades, ausências programadas dos profissionais, sistema de marcação de consultas (circuito do utente), contactos, alternativas assistenciais nos períodos de encerramento da unidade;
- c) Painéis informativos dos quais constam os direitos e deveres dos cidadãos, a disponibilidade e local do gabinete do utente, a publicidade à existência de livro de reclamações e da caixa de sugestões e reclamações;
- d) Painel informativo no qual é publicidade a disponibilidade de consulta do plano e do relatório de atividades;
- e) Painel informativo no qual é disponibilizada informação sobre o Site da USF na Internet “[www.usfandreas.com](http://www.usfandreas.com)“, de fácil acesso, onde se dará conhecimento das diferentes atividades da USF (projetos a desenvolver, nome e horários dos profissionais e dos vários serviços), sendo o seu pagamento do Site anual distribuído equitativamente por todos os profissionais da unidade;
- f) Em suporte de papel estão disponíveis os Guia de Utente;
- g) São disponibilizadas informações de Educação para a Saúde através das televisões presentes na sala de espera, do Site da USF e do Facebook da UF;

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- h) A informação sobre as atividades desenvolvidas pela equipa, o horário do seu funcionamento e quais os critérios de acesso às mesmas, são da máxima importância para que os utentes possam decidir como utiliza-las de forma correta;
- i) A USF não pode ser responsabilizada pela atualização dos contatos na Unidade por parte dos cidadãos.

### Artigo 27º

#### CONTINUIDADE E INTEGRAÇÃO DOS CUIDADOS

- 1- A USF ANDREAS garante a continuidade e integração de cuidados prestados aos cidadãos, no pressuposto de que todos os profissionais aceitam os valores da USF definidos no art.º 5º do presente regulamento.
- 2- As ausências dos profissionais, programadas ou não, não devem comprometer a prestação dos cuidados, nomeadamente os que interferem com a saúde dos cidadãos inscritos e com os objetivos definidos e aprovados no plano de ação.
- 3- A equipa compromete-se a prestar cuidados assistenciais em caso de ausência do médico, enfermeiro e secretário clínico.
- 4- A programação das ausências deve obedecer aos prazos legalmente estipulados para a sua autorização, acrescidos de 10 dias úteis sempre que não seja competência do coordenador.

### Artigo 28º

#### MUDANÇA DE MÉDICO OU DE ENFERMEIRO DE FAMÍLIA

- 1- A USF ANDREAS assegura a qualquer cidadão inscrito a possibilidade de mudança de médico ou de enfermeiro de família, após apresentação escrita da sua justificação para esta pretensão, dirigido ao coordenador da USF.
- 2- A mudança só será possível se se considerar que não estão reunidas as condições essenciais a um bom relacionamento profissional de saúde -utente, se existirem condições de integrá-lo num outro profissional (número de utentes / lista / equipa, de acordo com a legislação em vigor) e se este profissional não se opuser á transferência solicitada.
- 3- Os médicos e enfermeiros envolvidos devem ser informados do pedido e da justificação do utente para o mesmo.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- 4- O coordenador da Unidade solicita o parecer dos médicos e enfermeiros envolvidos, com o objetivo de saber qual a possibilidade ou não de mudança e comunica à família/utente em questão, por escrito a decisão tomada.

### Artigo 29º

### SISTEMA DE INTERSUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA EQUIPA E SERVIÇOS MINÍMOS

#### 1- Ausências por férias

- A. Só podem estar em simultâneo, de férias, até 1/3 dos elementos de cada grupo profissional:
- a) Médicos: 3 elementos; na extensão da Azueira só poderá ausentar-se um médico por cada período de férias;
  - b) Enfermeiros: 3 elementos; na extensão da Azueira só poderá ausentar-se um enfermeiro por cada período de férias;
  - c) Secretários clínicos: 2 elementos; na extensão da Azueira no período de férias só poderá ausentar-se um administrativo por cada período de férias.
- B. Serão consideradas exceções se o período de ausência for inferior a cinco dias úteis, e se o conselho geral o permitir, com o acordo de 2/3 dos seus membros.
- C. Cada elemento da equipa deve entregar uma proposta individual do plano de férias até à terceira semana do mês de fevereiro do ano a que se refere o plano.
- D. A proposta individual deve contemplar um período de pelo menos dez dias úteis de ausência.
- E. A escolha do período de ausência por férias, no grupo profissional médico, obedece a:
- a) Uma rotação anual entre os vários elementos, que se distribuíram previamente por quatro grupos, sendo a escolha do grupo a iniciar férias em primeiro lugar feita por sorteio no primeiro ano de funcionamento da USF (1º para 4º; 2º para 3º; 3º para 2º; 4º para 1º).
  - b) Entre 15 de julho e 15 de setembro, na reunião de marcação de férias, na sua fase inicial, todos os médicos podem selecionar um período de ausência de quinze dias úteis, numa segunda fase se houver vagas e considerando o que está determinado no parágrafo acima, este período pode ser aumentado mais uma semana.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- F. Nos restantes grupos profissionais a escolha é feita por consenso. Se não chegarem a acordo a escolha será sorteada entre os elementos do grupo em causa.
- G. A proposta é entregue ao interlocutor de cada grupo profissional.
- H. Os interlocutores deverão identificar sobreposições, que não respeitem as regras definidas e propor alterações que considerem pertinentes.
- I. Os mapas de ausências por férias serão definidos até final de março.

## 2- Ausências para frequência de ações de formação

- A. Só poderão estar ausentes simultaneamente, em ações de formação:
  - a) Médicos: 2 elementos, excepcionalmente 3 se um dos elementos pertencer á extensão da Azueira. Nesta extensão só poderá ausentar-se um médico por ação de formação.
  - b) Enfermeiros: 2 elementos, excepcionalmente 3 se um dos elementos pertencer á extensão da Azueira. Nesta extensão só poderá ausentar-se um enfermeiro por ação de formação.
  - c) Secretários clínicos: 2 elementos. Na extensão da Azueira, no período de ausência por ação de formação, o funcionário será substituído por outro em sistema de rotação.
- B. Os pedidos de comissão gratuita de serviço para frequência de ações de formação devem ser apresentados por cada elemento ao interlocutor do seu grupo profissional, até vinte dias úteis antes da formação.
- C. O coordenador avaliará a proposta e dará o seu parecer.
- D. No caso de o número de elementos a quererem participar na formação exceder a capacidade de intersubstituição, a decisão de quem será autorizado a participar estabelece-se por consenso interpares e se este não for possível recorre-se a sorteio.

## 3- Ausências dos profissionais da USF por doença ou licença de maternidade

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- A. Na ausência de um elemento de cada grupo profissional, a prestação de cuidados aos utentes será assegurada por outros profissionais da USF.
- B. Os profissionais de saúde comprometem-se a substituir os colegas nas ausências até duas semanas (Norma VI do Despacho Normativo nº 9/2006), sem encargos adicionais.
- C. Nas ausências superiores a duas semanas será acordado com o Diretor Executivo do ACES OESTE SUL, o recurso a horas extraordinárias ou compensação por ausências ao serviço desde que não ultrapassem um dia por semana e não exista inconveniência para a atividade da unidade, nos termos da lei.
- D. Será afixada no quadro informativo da USF as ausências programadas dos elementos da equipa.

### 3.1 Ausências do Grupo Profissional Médico

#### 3.1.1 Ausências programadas de curta duração (período de ausência até duas semanas):

- a) Os números de horas dos restantes elementos do grupo mantêm-se inalterados;
- b) As consultas de vigilância não deverão ser marcadas para as ausências previsíveis;
- c) As situações de doença aguda, na ausência do médico, serão atendidas na consulta aberta;
- d) As visitas domiciliárias serão asseguradas pelos restantes elementos do grupo, sendo distribuídos igualmente. Só serão consideradas situações que, de acordo com o critério médico, não possam esperar pelo médico assistente;
- e) A renovação da prescrição crónica será assegurada pelos restantes elementos do grupo, igualmente. Esta distribuição será da responsabilidade do secretariado clínico. Cada clínico deverá responsabilizar-se pelo receituário crónico dos seus utentes minimizando o número de utentes que se dirijam à Unidade na sua ausência programada.

#### 3.1.2 Ausências não programadas de curta duração (período de ausência até duas semanas):

- a) O médico deve informar o secretariado clínico, o mais cedo que puder, do período previsível de ausência, designando as datas de remarcação das consultas;

#### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- b) O secretariado clínico informa, telefonicamente, os utentes das datas de ausência do médico propondo novas datas para a sua realização assim como o coordenador da USF;
- c) Os utentes que não poderem ser informados ou cuja consulta não possa ser adiada serão atendidos pelo médico da consulta aberta ou farão uma marcação de consulta para o médico assistente;
- d) Se a procura do dia exceder a capacidade de resposta da consulta aberta pode ser solicitada aos restantes clínicos ajuda naquele horário.

Definem-se como regras nestas situações:

- a) Os números de horas dos restantes elementos do grupo mantêm-se inalterados;
- b) As consultas programadas deverão ser marcadas para quando o médico estiver presente;
- c) As situações de doença aguda, na ausência do médico, serão atendidas na consulta aberta;
- d) As visitas domiciliárias serão asseguradas pelos restantes elementos do grupo, sendo distribuídos igualmente. Só serão consideradas situações que, de acordo com o critério médico, não possam esperar pelo médico assistente.
- e) A renovação da prescrição crónica será assegurada pelos restantes elementos do grupo, igualmente. Esta distribuição será da responsabilidade do secretariado clínico. Cada clínico deverá responsabilizar-se pelo receituário

As ausências não programadas serão justificadas através de documentos previstos na legislação vigente

Será dado conhecimento de todas as ausências não programadas ao Diretor Executivo do ACES.

**3.1.3 Ausências programadas e não programadas de longa duração** (período de ausência superior a duas semanas):

O coordenador da USF deverá definir os serviços a serem assegurados e respetiva carga horária resultantes dessa ausência;



### Regulamento Interno – USF ANDREAS

Pedir a colaboração do Diretor Executivo do ACES OESTE SUL no sentido de se satisfazer as necessidades encontradas através do recurso a contratualizar ou solicitando autorização para a prestação de trabalho extraordinário por parte dos elementos da equipa ou compensação em horas.

Definem-se como regras nestas situações particulares:

- a) Os números de horas dos restantes elementos do grupo mantêm-se sem alterações;
- b) Os utentes do médico ausente serão observados no período de intersubstituição;
- c) Será disponibilizado diariamente um período de duas horas semanais para este atendimento;
- d) Prevêem-se consultas programadas para os utentes do médico ausente.
- e) As situações de doença aguda, na ausência do médico, serão atendidas na consulta aberta;
- f) As visitas domiciliárias serão asseguradas pelos restantes elementos do grupo, sendo distribuídos igualmente. Só serão consideradas situações que, de acordo com o critério médico, não possam esperar pelo médico assistente;
- g) A renovação da prescrição crónica será assegurada pelos restantes elementos do grupo, igualmente. Esta distribuição será da responsabilidade do secretariado clínico. Cada clínico deverá responsabilizar-se pelo receituário.

As ausências programadas e não programadas de longa duração serão justificadas através de documentos previstos na legislação vigente

Será dado conhecimento de todas as ausências não programadas ao Diretor Executivo do ACES OESTE SUL.

## 3.2 Ausências do Grupo Profissional de Enfermagem

### 3.2.1 Ausências programadas de curta duração (período de ausência até duas semanas):

- a) Os números de horas de trabalho semanal dos restantes elementos do grupo mantêm-se sem alterações.
- b) Não devem existir marcações para o elemento ausente.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- c) Os restantes elementos deste grupo profissional garantem as consultas/ /tratamentos considerados necessários, tendo em conta a coerência da intersubstituição

#### **3.2.2 Ausências não programadas de curta duração** (período de ausência até duas semanas):

- a) O enfermeiro deve informar o secretariado clínico, o mais cedo que puder, do período previsível de ausência.
- b) O secretariado clínico informa o interlocutor de enfermagem e o coordenador da USF.

Definem-se como regras nestas situações:

- a) Os números de horas de trabalho semanal dos restantes elementos do grupo mantêm-se sem alterações;
- b) Não devem existir marcações para o elemento ausente;
- c) Os restantes elementos deste grupo profissional garantem as consultas/ /tratamentos considerados necessários, tendo em conta a coerência da intersubstituição

As ausências não programadas serão justificadas através de documentos previstos na legislação vigente

Será dado conhecimento de todas as ausências não programadas ao Diretor Executivo da ACES OESTE-SUL.

#### **3.2.3 Ausências programadas e não programadas de longa duração** (período de ausência superior a duas semanas):

O coordenador da USF com a colaboração do interlocutor de enfermagem deverá definir os serviços a serem assegurados e respetiva carga horária resultantes dessa ausência;

Pedir a colaboração do Diretor Executivo do ACES OESTE SUL no sentido de se satisfazer as necessidades encontradas através do recurso a contratualizar um profissional ou solicitando autorização

Regulamento Interno – USF ANDREAS  
para a prestação de trabalho extraordinário por parte dos elementos da equipa ou compensação em horas.

As ausências programadas e não programadas de longa duração serão justificadas através de documentos previstos na legislação vigente

Será dado conhecimento de todas as ausências não programadas ao Diretor Executivo do ACES OESTE SUL.

### **3.2 Ausências do Grupo Profissional Administrativo**

#### **3.3.1 Ausências programadas de curta duração (período de ausência até duas semanas):**

- a) Os números de horas de trabalho semanal dos restantes elementos do grupo mantêm-se sem alterações.
- b) No mínimo as horas serão distribuídas de modo a manter três secretários clínicos no horário de funcionamento da USF e um elemento no trabalho de retaguarda.

#### **3.3.2 Ausências não programadas de curta duração (período de ausência até duas semanas):**

- a) O administrativo deve informar o secretariado clínico, o mais cedo que puder, do período previsível de ausência.
- b) O secretariado clínico informa o interlocutor administrativo e este o coordenador da USF.

Definem-se como regras nestas situações:

- a) Os números de horas de trabalho semanal dos restantes elementos do grupo mantêm-se sem alterações.
- b) No mínimo as horas serão distribuídas de modo a manter três secretários clínicos no horário de funcionamento da USF e um elemento no trabalho de retaguarda.

As ausências não programadas serão justificadas através de documentos previstos na legislação vigente.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

Será dado conhecimento de todas as ausências não programadas ao Diretor Executivo do ACES OESTE SUL.

#### **3.3.3 Ausências programadas e não programadas de longa duração** (período de ausência superior a duas semanas):

O coordenador da USF com a colaboração do interlocutor administrativo deverá definir os serviços a serem assegurados e respetiva carga horária resultantes dessa ausência;

Pedir a colaboração do Diretor Executivo do ACES OESTE SUL no sentido de se satisfazer as necessidades encontradas através do recurso a contratualizar um profissional ou solicitando autorização para a prestação de trabalho extraordinário por parte dos elementos da equipa ou compensação em horas.

As ausências programadas e não programadas de longa duração serão justificadas através de documentos previstos na legislação vigente

Será dado conhecimento de todas as ausências não programadas ao Diretor Executivo do ACES OESTE SUL.

## **4- SERVIÇOS MINIMOS**

Os serviços mínimos a assegurar por toda a equipa em caso de ausências não programadas até duas semanas, são:

### **4.1 Grupo Profissional Médico**

- a) Primeira consulta da grávida;
- b) Consulta médica em situação de doença aguda;
- c) Referenciação da grávida á consulta de Alto Risco e á consulta de Obstetrícia às 36 semanas;
- d) 1ª Consulta na vida até aos 28 dias de idade;
- e) Encaminhamento de utentes com resultados de exames de RO alterados;

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

f) IVG.

### 4.2 Grupo Profissional de Enfermagem

- a) Apoio a situações de doença aguda;
- b) Disponibilizar anticoncepcionais de emergência;
- c) Realizar o RDM até ao 6º dia de vida;
- d) IVG.

### 4.3 Grupo Profissional Assistentes Técnicos

- a) Atendimento ao público;
- b) Validação de documentos.

### 4.4 Assistente Operacional

- a) Limpeza e esterilização de material;
- b) Prestar auxílio na deslocação de deficientes e doentes incapacitados;
- c) Recolha e armazenamento de lixo contaminado
- d) Limpeza de qualquer espaço contaminado (urina, sangue, vômito ou outro líquido).

## Artigo 30º

### FORMA DE PRESTAÇÃO DE TRABALHO DOS ELEMENTOS DA EQUIPA

- 1- A elaboração dos horários de trabalho de cada elemento da USF tem por base garantir uma maior acessibilidade dos utentes e é estabelecida para toda a equipa, tendo em conta o plano de ação, o período de funcionamento, a cobertura assistencial e as modalidades de regime de trabalho previstas na lei (Decreto-Lei 298/21007, art.º 22º, alterado pelo Decreto Lei nº73/2017 de 21 de junho).
- 2- A atribuição do horário de trabalho é da responsabilidade do interlocutor de cada grupo profissional, resultando da articulação e do acordo entre todos os profissionais do profissional em causa, (Decreto-Lei 298/2007, art.º 23º, alínea 1, alterado pelo Decreto Lei nº 73/2017 de 21 de junho) garantindo a igualdade entre os elementos do grupo.
- 3- Deve ser aprovado pelo coordenador da USF.
- 4- Depois de aprovados devem-se manter inalterados, com exceção de ajustamentos necessários para se acautelar a intersubstituição.

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- 5- A prestação de cuidados depende da articulação entre os diferentes grupos profissionais, pelo que se procurou que a distribuição dos horários de cada grupo se interligasse de modo a que os utentes nas consultas de vigilância de Saúde da Mulher, Saúde Materna e Saúde Infantil e Juvenil, sejam observados pela equipa de enfermagem trinta minutos antes da consulta médica. Desta forma o atendimento é integrado e sequencial facilitando o circuito do utente.
- 6- O horário de trabalho poderá ser alterado pelo profissional, após o solicitar e apresentar justificação pertinente ao coordenador da Unidade.
- 7- Os elementos dos vários grupos profissionais podem, pontualmente, trocar os horários e tarefas com outro funcionário, comprometendo-se a substituir o primeiro, em data a acordar entre ambos e realizando o mesmo número de horas de serviço. Qualquer troca de horário deve ser comunicada e aprovada pelo interlocutor do grupo profissional.
- 8- Os profissionais da USF ANDREAS são responsáveis, dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que seja igual ou inferior a duas semanas (Decreto-Lei 298/2007, art.º 24º, alterado pelo Decreto Lei nº 73/2017 de 21 de junho).
- 9- Os profissionais da unidade desenvolvem a sua atividade, sem prejuízo da autonomia técnica, sob a coordenação e orientação do coordenador da equipa (Decreto-Lei 298/2007, art.º 26º, alterado pelo Decreto Lei nº 73/2017 de 21 de junho).

### Artigo 31º

#### PROCEDIMENTOS NÃO AUTORIZADOS

- 1- Não são, regra geral, autorizados os procedimentos abaixo mencionados por não se inserirem no âmbito da prevenção e promoção de saúde:
  - a) Emissão de declaração para prática desportiva (desportos federados ou de alta competição);
  - b) Emissão de atestado para a prática de mergulho, pesca submarina;
  - c) Emissão de atestado para a prática de desportos náuticos;
  - d) Emissão de atestado para carta de caçador e para uso e porte de arma;

#### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- e) Emissão de relatórios ou exames para seguros de saúde, seguros de vida, bem como para obtenção de empréstimo bancário para aquisição de casa;
  - f) Emissão de atestado para possuir cães perigosos;
- 2- O médico poderá decidir passar os documentos acima referidos, mas, esta decisão é da sua inteira responsabilidade e nunca será obrigatória.

## Capítulo IV

### FORMAÇÃO CONTÍNUA

#### Artigo 32º

##### DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL CONTINUO/FORMAÇÃO INTERNA

- 1- A USF ANDREAS é um espaço que privilegia a formação e inovação. A formação contínua dos seus elementos é um requisito indispensável para o sucesso e manutenção da unidade, assim como da melhoria dos serviços prestados pela mesma (Decreto-Lei nº 1368/2007, Anexo I, I-E);
- 2- A USF ANDREAS obriga-se a elaborar anualmente um plano de formação dos seus profissionais, organizado e supervisionado pelo conselho técnico, tendo em conta as necessidades equipa e individuais;
- 3- O levantamento das necessidades formativas dos profissionais, é feito por aplicação de questionário no último trimestre do ano, em que a metodologia utilizada se fundamenta na análise individual;
- 4- Os profissionais devem informar o conselho técnico das ações de formação que pretendem realizar no ano seguinte;
- 5- O plano de formação é aprovado pelo conselho geral na primeira reunião do ano;
- 6- O plano de formação deve incorporar obrigatoriamente ações em contexto de trabalho;
- 7- O plano de formação deve contemplar reuniões regulares interpares, pelo menos, doze vezes no ano, e multiprofissionais, pelo menos seis vezes no ano;
- 8- As formações visam promover a atualização contínua de conhecimentos, estimular o espírito de equipa, contribuir par o aumento da satisfação profissional dos profissionais da equipa e consequentemente melhorar a prestação de cuidados;

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- 9- As formações internas pressupõem a discussão de normas de orientação clínica, discussão de casos clínicos, apresentação de protocolos da atuação, apresentação de trabalhos de revisão e de artigos de revistas científicas, apresentação de resumos de ações de formação externa frequentadas por profissionais da UF de modo a partilhar com os restantes elementos dos grupos os conteúdos mais interessantes;
- 10- As ações de formação interna serão certificadas pelo conselho técnico e coordenador da Unidade;
- 11- As reuniões programadas decorrem na sala de reuniões da Sede do Centro de Saúde de Mafra, em horário definido, com duração de duas horas tendo início quinze minutos depois da hora marcada, com os elementos que estiverem presentes;
- 12- Em cada reunião serão registados os nomes dos profissionais presentes, que são entregues ao secretário clínico responsável que procede ao seu arquivo em pasta própria e emite declaração para efeitos curriculares de cada profissional presente.

### Artigo 32º

#### FORMAÇÃO PROFISSIONAL EXTERNA

- 1- As ações de formação incluídas na formação externa e consideradas com fontes de desenvolvimento profissional contínuo são:
  - a) Ações de formação facultadas pelos serviços da ARSLVT;
  - b) Congressos;
  - c) Simpósios;
  - d) Jornadas;
  - e) Reuniões do ACES;
- 2- Estabelecem-se regras para a participação em ações de formação fora da USF:
  - a) A autorização para participação em ações externas depende dos interlocutores de cada grupo profissional, com aprovação final do coordenador da Unidade;
  - b) Deve ser garantida a equidade de oportunidades de participação em ações de formação;



### Regulamento Interno – USF ANDREAS

c) Definem-se como critérios para autorizar a Formação Externa:

- Interesse técnico-científico individual e para unidade;
- Necessidades individuais de formação;
- Não comprometer o funcionamento da USF.

d) Quando o número de elementos a quererem participar na formação externa exceder a capacidade de intersubstituição, a decisão de quem será autorizado a participar decidem-se tendo em conta critérios de desempate:

- Número de dias já utilizados em Formação Externa;
- Frequência do mesmo evento em anos anteriores;
- Prioridades de formação identificadas no plano de formação;
- Ordem de entrada dos requerimentos.

e) A participação de um dos elementos numa ação externa deve ter o consenso de todo o grupo profissional em causa;

f) Os pedidos de comissão gratuita de serviço para frequência de ações de formação devem ser apresentados por cada elemento ao interlocutor do seu grupo profissional, até vinte dias úteis antes da formação.

g) O coordenador avaliará a proposta e dará o seu parecer.

3- O tempo disponibilizado, anualmente, para as ações de formação em serviço estará de acordo com o disposto por lei.

4- O pedido de formação deve incluir, em anexo, cópia do programa da formação.

5- Deve o elemento que participa na ação de formação:

- Informar todos os elementos do grupo da sua participação;

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

- Partilhar os conhecimentos adquiridos, agendando junto do núcleo de formação sessão para o efeito;
- Proceder à entrega no secretariado Clínico do comprovativo de presença.

### **Artigo 33º**

#### **FORMAÇÃO PRÉ E PÓS GRADUADA**

- 1- A equipa da USF participa ativamente na formação pré e pós-graduada, dos diversos grupos profissionais;
- 2- Os profissionais da USF ANDREAS asseguram, sempre que solicitados e ouvido o conselho técnico, a qualidade de formadores;
- 3- Os formadores e o conselho técnico devem ponderar as implicações desta formação no desempenho e desenvolvimento da USF e submete-las ao conselho geral que decidirá;
- 4- A USF ANDREAS colabora com a Faculdade Medicina de Lisboa, contribuindo na formação de médicos do Internato Geral e orientando estágios de estudantes do curso de Medicina assim como participa na formação pós-graduada de Internos de Medicina Geral e Familiar colaborando com a Coordenação do Internato de Medicina Geral e Familiar da Zona Sul na formação de Internos do Complementar de Medicina Geral e Familiar;
- 5- Os enfermeiros que integram a USF, colaboram com as Escolas de Enfermagem na formação pré-graduada em enfermagem, orientando alunos do Curso de Licenciatura de Enfermagem e na formação pós-graduada.

### **Artigo 34º**

#### **INVESTIGAÇÃO EM CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS**

- 1- Os projetos de investigação devidamente credenciados e/ou fundamentados serão apoiados pela USF, a qual congregará esforços e disponibilidade para a sua concretização.
- 2- Os estudos propostos pelos profissionais da USF ANDREAS devem ter sempre a supervisão do conselho técnico.
- 3- A USF ANDREAS propõe-se investir em pelo menos um trabalho de investigação.

Regulamento Interno – USF ANDREAS

**Capítulo V**

**COMPROMISSO PARA A QUALIDADE**

**Artigo 35º**

**MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE**

- 1- A USF ANDREAS compromete-se com o desenvolvimento da qualidade através da avaliação do seu desempenho nas várias áreas de prestação de cuidados, de relação com os cidadãos e entre profissionais, identificando os problemas e desvios das metas dos objetivos definidos em plano de ação, propondo correções e reavaliando;
- 2- Os vários responsáveis pelos processos da USF ANDREAS devem incluir nos respetivos manuais de procedimentos de cada processo a forma e tempos de avaliação e prazo de implementação das correções das não conformidades;
- 3- O conselho técnico, com o apoio dos responsáveis pelos processos de natureza clínica, analisará as normas de orientação clínica dos problemas prevalentes na comunidade servida pela USF, ao ritmo de, pelo menos, uma norma por ano e respetiva revisão cada três anos;
- 4- O conselho técnico, com o apoio dos profissionais disponíveis, promoverá anualmente uma avaliação da satisfação dos utentes e dos próprios profissionais, utilizando metodologias aceites e validadas para o efeito;  
A aplicação de questionários por um dia relativos á satisfação dos utentes serão preferencialmente realizados por entidades externas;
- 5- O coordenador e o conselho técnico devem articular com o ACES na resolução das não conformidades identificadas em sede de segurança, saúde e higiene de trabalho, incluindo a construção e simulação regular do plano de emergência.

**Artigo 36º**

**CARTA DA QUALIDADE**

A carta de qualidade é um importante passo para a garantia da qualidade no atendimento dos utentes, permitindo sublinhar que a gestão da USF está orientada para os utilizadores e para a sua satisfação.

A carta da qualidade consta do anexo IV ao presente regulamento, do qual faz parte integrante.

Regulamento Interno – USF ANDREAS

## Capítulo VI

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

#### Artigo 37º

#### INIBIÇÕES DECORRENTES DO CUMPRIMENTO DO COMPROMISSO ASSISTENCIAL

- 1- Os profissionais da USF são obrigados a respeitar os preceitos sobre incompatibilidades consignadas no Estatuto do Serviço Nacional de Saúde Decreto-Lei nº11/ 93, de 15 de janeiro, contribuindo com os seus conhecimentos e disponibilidade para o cumprimento das conformidades assumidas no Regulamento Interno.
- 2- Os profissionais da USF estão obrigados a apresentar ao conselho técnico uma declaração de interesses no que respeita a atividades inerentes às suas habilitações a exercer fora do âmbito da USF, isto é um Pedido **de autorização para o exercício de atividade** privada pública.
- 3- O conselho técnico emitirá parecer sobre o assunto, no que se refere exclusivamente aos eventuais prejuízos dos compromissos da USF, informando o respetivo profissional e coordenador.
- 4- O parecer do conselho técnico deverá ser submetido a ratificação em sede de conselho geral.
- 5- Compete ao profissional em causa corrigir o problema ou renunciar à sua posição de elemento da USF ANDREAS.
- 6- Se o elemento nas circunstâncias definidas no número anterior não renunciar por sua livre vontade, o coordenador deve propor ao conselho geral a sua exclusão.

#### Artigo 38º

#### EXCLUSÃO DE PROFISSIONAIS DA USF

- 1- O conselho geral deverá avaliar a continuidade de qualquer profissional que reiteradamente não cumpra o previsto neste regulamento, nomeadamente não demonstre vontade de conciliar, cooperar e ser solidário.
- 2- Se, por maioria de dois terços dos profissionais, for deliberado que o profissional em causa não deve continuar na equipa, o mesmo deve apresentar o pedido de cessação de funções.
- 3- Caso o profissional não o faça, o coordenador está obrigado a iniciar um processo de exclusão do profissional em causa.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Artigo 39º

#### DÚVIDAS E OMISSÕES

- 1- As dúvidas e omissões do presente regulamento serão resolvidas por maioria de 2/3 dos elementos da USF, incluindo o coordenador.
- 2- As decisões do conselho geral sobre as dúvidas ou omissões referidas no número anterior passarão a valer como regras a observar em situações idênticas que venham a surgir.

### Artigo 40º

#### PRODUÇÃO DE EFEITOS E ATUALIZAÇÃO

- 1- O presente regulamento interno produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua aprovação em conselho geral.
- 2- O presente regulamento interno só pode ser objeto de atualização em reunião do conselho geral expressamente convocado para o efeito, com aprovação por maioria de dois terços dos seus elementos.

Regulamento Interno – USF ANDREAS

**SUBSCRIÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO POR TODOS OS PROFISSIONAIS DA USF ANDREAS**

Regulamento Interno – USF ANDREAS

**SUBSCRIÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO POR TODOS OS PROFISSIONAIS DA USF ANDREAS**

Ana Luísa Rodrigues	<i>Ana Luísa Rodrigues</i>
Ana Catarina Carôco Pedro	<i>Catarina</i>
Carlos Manuel Barradas Gaspar	<i>CG</i>
Gonçalo Afonso da Silva Pimentel	<i>Gonçalo</i>
Inês Robalo Gomez Diaz	<i>Inês Diaz</i>
Inês Pereira de Matos	<i>Inês Pereira de Matos</i>
Lêria Gracinda Mendonça Amaral	<i>Lêria Amaral</i>
Luísa Maria Nunes Pereira Ramos	<i>Luísa Maria Nunes Pereira Ramos</i>
Maria Manuela Valgrade Pedrosa Pombo	<i>Maria</i>
Natália Rostislavovna Tiountchik	<i>Natália</i>
Maria Alice Duarte Campeão	<i>Maria Alice</i>
Ana Cristina Filipe Martins Rodrigues	<i>Ana Cristina Rodrigues</i>
Ana Isabel Alexandre Silva	<i>ASiR</i>
Ana Margarida Calhandro Brás Pina	<i>Margarida Pina</i>
Cátia Sofia Farracho Tomaz	<i>Cátia</i>
Maria Margarida Pereira Pinheiro Ferreira	<i>Margarida</i>
Sara Maria Esteves Afonso de Almeida	<i>Sara</i>

Aprovado em: **Dezembro 2019** Reunião de Conselho Geral Ata nº 16 Revisão até: Dezembro de 2022

54

Regulamento Interno – USF ANDREAS

Regulamento Interno – USF ANDREAS

Susana Isabel da Costa Moreira	<i>Susana</i>
M <sup>re</sup> Teresa Vasques e Silva Fiúza	<i>Teresa Fiúza</i>
Eugénia Maria Bento Isidoro Coelho	<i>Eugénia Coelho</i>
Ana Paula Cravina Barros do Carmo	<i>Ana Paula Carmo</i>
Ilda Maria Cardoso Ramalho Garrido	<del><i>Ilda Garrido</i></del>
José Fernando de Bastos Costa	<i>José Costa</i>
Maria Gracinda Rebelo Simões	<i>Gracinda</i>
Rute Beia dos Santos Simões Palheira	<i>Rute Palheira</i>
Maria Lurdes Duarte Miranda	<i>Lurdes Miranda</i>
Ivone Raquel Rodrigues Pedroso	<i>Ivone Raquel Pedroso</i>

Aprovado em: **Dezembro 2019** Reunião de Conselho Geral Ata nº 16 Revisão até: **Dezembro de 2022**

55

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

Elaborado por:	Revisto e Aprovado	Próxima revisão
Equipa da USF ANDREAS  <b>Maio de 2010</b>	Em reunião de Conselho Geral – ATA nº 16/2019  De 27-12-2019	<b>Sempre que necessário</b>  <b>Valido até: 31 de dezembro 2022</b>





## Regulamento Interno – USF ANDREAS

# ANEXOS



## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### *Anexo I - Constituição da equipa da USF ANDREAS*

Regulamento Interno – USF ANDREAS  
**IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS MÉDICOS**

<i>Nome</i>	<i>BI</i>	<i>Nº Cédula Profissional</i>	<i>Categoria Profissional</i>	<i>Local Trabalho Origem</i>	<i>Regime Contratual</i>	<i>Regime Trabalho</i>
Ana Luisa Rodrigues	12716438	49880	Assistente	USF Ouriceira	CTFPTI	40 Horas
Ana Catarina Pedro	11025807	43967	Assistente Graduada	C.S.Coruche (USF Vale do Soraia)	CTFPTI	42 Horas
Carlos Gaspar	7033884	26184	Assistente Graduado	C.S. M.-Ext. Milharado	CTFPTI	35 Horas
Gonçalo Afonso da Silva Pimentel	12159487	49014	Assistente	ACES Pinhal Litoral	CTFPTII	40 Horas
Inês Robalo Gomez Diaz	12566106	48206	Assistente	ACES Estuário do Tejo( USF Forte)	CTFPTI	40 Horas
Inês Pereira de Matos	12635674	48088	Assistente	UCSP Lourinhã	CTFPTI	40 Horas
Lénia Amaral	9830082	36859	Assistente Graduada	C.S.Ponta Delgada- Ext Arrifes	CTFPTI	42 Horas
Luísa M <sup>ª</sup> Ramos	07457425	21276	Assistente Graduada Sénior	C.S.Mafra- Sede	CTFPTI	42 Horas
Manuela Pombo	09919355	3562	Assistente	C.S.Mafra- Sede	CTFPTI	42 Horas
Natália Tiountchik	15671545	44573	Assistente	C.S.Buraca	CTFPTI	35 Horas

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

<i>Nome</i>	<i>BI</i>	<i>Nº Cédula Profissional</i>	<i>Categoria Profissional</i>	<i>Local Trabalho Origem</i>	<i>Regime Contratual</i>	<i>Regime Trabalho</i>
Alice Campeão	11244390	5-E-36358	Enfermeira	C.S.M.- Sede	CTFPTI	35 Horas
Ana Cristina Rodrigues	8175375	5-E-36117	Enfermeira Especialista	C.S. M-Ext. Enxara do Bispo	CTFPTI	35 Horas
Ana Isabel Silva	9886521	5-E-24953	Enfermeira	C.S.M- Sede	CTFPTI	35 Horas
Ana Margarida Pina	8591174	5-E-09911	Enfermeira Especialista	C.S.Sintra-Ext. S.João Lampas	CTFPTI	35 Horas
Cátia Tomaz	11860868	5-E-46660	Enfermeira	C.S. M - Ericeira	CTFPTI	35 Horas
Eugénia Coelho	80999993	5-E 30157	Enfermeira	UCSP Mafra	CTFPTI	35 Horas
Margarida Ferreira	6373792	5-E-14025	Enfermeira	C.S. M - Ericeira	CTFPTI	35 Horas
M <sup>a</sup> Teresa Silva Fiúza	6004262	5-E-26999	Enfermeira	C.S. M -Ext Encarnação	CTFPTI	35 Horas
Susana Isabel Moreira	10785101	5-E-18801	Enfermeira	C.S. M –Ext Encarnação	CTFPTI	35 Horas
Sara M <sup>a</sup> Almeida	10567939	5-E-24247	Enfermeira	C.S. M - Ericeira	CTFPTI	35 Horas

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS ASSISTENTES TÉCNICOS

<i>Nome</i>	<i>BI</i>	<i>Categoria Profissional</i>	<i>Local Trabalho Origem</i>	<i>Regime Contratual</i>	<i>Regime Trabalho</i>
Ana Paula Carmo	7821580	Assistente Técnico	C.S. M - Sede	CTFPTI	35 HORAS
José Fernando Costa	10307905	Assistente Técnico	C.S. M –Ext. Ericeira	CTFPTI	35 HORAS
Ilda Cardoso Garrido	4064699	Assistente Técnico	C.S.M- Sede	CTFPTI	35 HORAS
Ivone Raquel Pedroso	09598869	Assistente Técnico	C.S. M - Sede	CTFPTI	35 HORAS
Lurdes Miranda	5073526	Assistente Técnico	C.S.M- Sede	CTFPTI	35 HORAS
Maria Gracinda Simões	6110230	Assistente Técnica	C.S.M- Milharado	CTFPTI	35 HORAS
Rute Santos Palheira	10047944	Assistente Técnica	C.S.M- Sede	CTFPTI	35 HORAS



## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### ***Anexo II - Constituição das equipas nucleares da USF ANDREAS***

Regulamento Interno – USF ANDREAS

**Constituição das equipas nucleares da USF ANDREAS**

Médico	Enfermeiro	Administrativo
Ana Catarina Pedro	Alice Duarte Campeão	Ana Paula Carmo
Carlos Gaspar	Cátia Tomaz	José Costa
Gonçalo Pimentel	Ana Cristina Rodrigues	Gracinda Simões
Inês Diaz	Margarida Pina	Ilda Garrido
Lénia Amaral	Maria Margarida Ferreira	Rute Santos
Luísa M. Ramos	Teresa Fiúza	Rute Santos
Maria Manuela Pombo	Ana Isabel Silva	Ilda Garrido
Ana Luísa Rodrigues	Sara Almeida	Rute Santos
Natália Tiountchik	Eugénia Coelho	Lurdes Miranda
Inês Matos	Susana Moreira	Ivone Pedroso



## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### ***Anexo III - Estrutura orgânica da USF ANDREAS***



## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Estrutura orgânica da USF ANDREAS

#### Coordenador da USF ANDREAS

<b>Coodenador</b>	<b>Médico</b>
	Luísa Ramos

#### Conselho Técnico

<b>Conselho Técnico</b>	<b>Médico</b>	<b>Enfermeiro</b>	<b>Administrativo</b>
	Lénia Amaral	Margarida Pina	Rute Santos

#### Interlocutores para os Programas de Saúde

Programas de Saúde	Médico	Enfermeiro	Administrativo
SI	Luísa Ramos	Susana Moreira	Ana Paula Carmo
		Margarida Ferreira	
		Ana Isabel Silva	
SM	Ana Luísa Rodrigues	Alice Campeão	Ana Paula Carmo
	Gonçalo Pimentel	Margarida Pina	
PF	Lénia Amaral	Margarida Pina	Rute Santos
			Ivone Pedroso
RO	Inês Matos	Ana Isabel Silva	Lurdes Miranda
	Manuela Pombo	Margarida Pina	Ivone Pedroso
S. Adultos/Idoso	Nátalia Tiountchik	Cátia Tomaz	José Costa
		Tereza Fiúza	
Diabetes	Inês Diaz	Ana Cristina Rodrigues	Gracinda Simões
	Manuela Pombo	Eugénia Coelho	Ivone Pedroso
HTA	Carlos Gaspar	Cátia Tomaz	Ilda Garrido
	Catarina Pedro	Tereza Fiúza	
Vacinação	Carlos Gaspar	Margarida Ferreira	Lurdes Miranda
	Ana Luísa Rodrigues	Susana Moreira	
Cuidados Domiciliários	Catarina Pedro	Sara Almeida	José Costa
	Lénia Amaral	Ana Cristina Rodrigues	Ivone Pedroso

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### Interlocutores para Áreas de Apoio

Áreas de Apoio	Médico	Enfermeiro	Administrativo
Monitorização (Indicadores e contratualização)	Luísa Ramos	Magarida Pina	Rute Santos
Satisfação dos utentes / profissionais	Conselho Técnico	Conselho Técnico	Conselho Técnico
Formação	Conselho Técnico Núcleo de Formação	Conselho Técnico Núcleo de Formação	Conselho Técnico Núcleo de Formação
Pagina da Web	Ana Luísa Rodrigues		Rute Santos
	Gonçalo Pimentel		
Infra- Estruturas (reparações)		Magarida Ferreira	José Costa
Gestão de Material		Cátia Tomaz	Gracinda Simões
		Margarida Pina	Rute Santos
Controlo de Infeção	Manuela Pombo	Cátia Tomaz	Lurdes Miranda



## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### ***Anexo IV - Carta da Qualidade***



Regulamento Interno – USF ANDREAS  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP  
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE  
GRANDE LISBOA OESTE SUL

## CARTA DA QUALIDADE

### UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR

# ANDREAS



#### Contatos

✉ Morada

USF ANDREAS

Largo Coronel Brito Gorjão, nº 15

2640-465- Mafra

☎ Telefone

261818101- Opção 1

@ E-mail

[usf.andreas@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.andreas@arslvt.min-saude.pt)

[usf.andreas@gmail.com](mailto:usf.andreas@gmail.com)

🌐 Página da Web

[www.usfandreas.com](http://www.usfandreas.com)

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

A USF ANDREAS é uma Unidade de Saúde Familiar com autonomia organizativa, funcional e técnica, resultante da iniciativa dos seus profissionais, colocando o utente no centro de toda a atividade da equipa.

A elaboração da Carta da Qualidade da USF ANDREAS corresponde à proposta interna do grupo com os utentes inscritos, a qual reflete uma preocupação permanente com a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Pretende-se a implementação e manutenção organizativa e de gestão da unidade funcional orientada por forma a assegurar a melhoria da qualidade nos cuidados de saúde prestados nos cuidados de saúde primários.

### **MISSÃO**

A USF ANDREAS tem por missão prestar cuidados de saúde humanizados e de proximidade á população inscrita contribuindo para a melhoria do seu estado de saúde através da promoção de saúde e prevenção de doença.

A equipa pretende realizar as suas atividades de forma cordial e atenta, apostando na eficiência, no rigor e na qualidade técnica e científica.

Pretendemos garantir o atendimento e satisfação dos utentes, assim como a satisfação da equipa multiprofissional.

### **VISÃO**

A equipa propõe-se desenvolver um trabalho de qualidade e eficiência no âmbito dos cuidados de saúde primários, que seja uma referência na sua área de atuação, adequado às necessidades específicas da população que serve, de modo a melhorar o seu nível de saúde e dar resposta às expectativas dos utentes em função dos recursos disponíveis.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### VALORES

A equipa rege-se pela competência, dinamismo, inovação e rigor garantindo acessibilidade, globalidade, personalização e continuidade de cuidados de saúde ao cidadão, num ambiente solidário de responsabilização mútua, respeito pelos valores éticos e humanos, tolerância e exigência.

Valores da equipa da USF ANDREAS:

- Respeito pelo utente: considerando a sua individualidade e inserção sócio -familiar e na comunidade, com o objetivo de uma resposta adequada às necessidades sentidas pelos utentes;
- Respeito entre os elementos da equipa: promovendo a cooperação, a solidariedade e conciliação;
- Responsabilidade: representada pela qualidade, eficiência, organização, avaliação permanentes, visando a concretização dos objetivos da unidade da acessibilidade, da globalidade e continuidade de cuidados de saúde;
- Autonomia: auto-organização funcional e técnica procurando o cumprimento dos objetivos da unidade;
- Gestão participativa: visando a melhoria do desempenho individual e do grupo e aumento da satisfação profissional dos diferentes elementos da equipa;
- Satisfação: do utente e interpares;
- Excelência: rigor técnico-científico com o objetivo de se atingirem padrões elevados de qualidade.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### COMPROMISSOS

#### No âmbito da promoção e vigilância da saúde

Promover a educação e responsabilização dos indivíduos, famílias e grupos na defesa e promoção da saúde individual e coletiva.

#### No âmbito da prevenção, diagnóstico e tratamento da doença

Prestar cuidados de saúde personalizados, globais, acessíveis e longitudinais a todos os cidadãos inscritos na Unidade, independentemente da sua idade, sexo ou afeição.

Prestar cuidados de saúde a indivíduos no contexto das respetivas famílias, comunidade e culturas, respeitando a autonomia.

Prestar cuidados domiciliários de acordo com os critérios expressos.

#### No âmbito da acessibilidade

Garantir o atendimento entre as 8 H e as 20 H na Sede da USF ANDREAS - Mafra e entre as 8 H e as 17 H na USF ANDREAS - Polo da Azueira.

Adotar um sistema simples de marcação de consultas, de fácil utilização pelos utentes, com hora de marcação, que diminua o tempo de permanência na Unidade.

Proporcionar a marcação de consultas, presencialmente nas instalações da unidade funcional ou por telefone, e-agenda ou e-mail([usf.andreas@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.andreas@arslvt.min-saude.pt) e [usf.andreas@gmail.com](mailto:usf.andreas@gmail.com)).

Garantir o atendimento, no próprio dia, aos utentes com situação de doença aguda, quer efetivando o atendimento, quer com outro tipo de orientação.

Responder aos pedidos de atendimento domiciliário, a utentes incapacitados de se deslocarem às instalações da unidade funcional, na vigilância e promoção da saúde, nomeadamente à puerpera e ao

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

recém-nascido, de acordo com os critérios expressos em Regulamento Interno e a circular normativa nº 06/04/2017.

Possibilitar consultas de intersubstituição para os utentes dos médicos da USF, na ausência dos mesmos (férias, doença...), de forma a garantir a continuidade de cuidados, de acordo com as regras descritas no Regulamento Interno da unidade funcional.

Disponibilizar atendimento ao utente inscrito em horário pré e pós-laboral.

Proporcionar um sistema de renovação de prescrição eficaz, cómodo e seguro, para a medicação crónica.

Garantir atendimento telefónico pelo médico ou enfermeiro de família à população inscrita, de acordo com a disponibilidade dos profissionais expressa nos horários dos mesmos.

Efetuar o atendimento das consultas em horário definido (marcado por hora) e garantir um tempo de espera, após a hora marcada para a consulta, nunca superior a trinta minutos.

A possibilidade de obter uma consulta programada para a sua equipa de família em todo o horário de funcionamento, ao longo da semana.

### **No âmbito da qualidade**

#### **Qualidade de Atendimento:**

Otimização dos serviços prestados pela equipa à população inscrita na USF, tendo em conta a especificidade do serviço prestado, contribuindo para a satisfação das necessidades dos utentes e para a satisfação profissional dos elementos do grupo.

Praticar um atendimento cortês, efetivo e personalizado, fornecendo aos utentes a informação necessária à utilização dos serviços, num ambiente calmo e sossegado.

Os profissionais de saúde da USF comprometem-se a respeitar a privacidade e a personalidade do utente, assim como a equidade no acesso aos cuidados de saúde.



## Regulamento Interno – USF ANDREAS

Todos os elementos do grupo respeitarão os horários.

### **Qualidade da Consulta:**

Identificação e uniformização dos registos (utilização do Sistema Informático SCLINIC), na vigilância dos grupos de risco, na programação racional das consultas, na disponibilização do tempo adequado a cada situação, na atuação tecnicamente correta para a sua resolução dos problemas, no despiste oportunista de patologias prevalentes, tendo em conta as Guidelines ou protocolos definidos.

### **Qualidade de Prescrição:**

De receituário e exames complementares, seguindo sempre que possível as orientações da Direção Geral de Saúde, Normas de Orientação Clínica Nacionais e Internacionais, sendo estas orientações comuns a todos os profissionais e previamente aceites em reunião do Conselho Técnico.

### **Gestão da Oferta de Consultas:**

Promover a educação da população em geral e de alguns em particular, através de uma programação informada da vigilância necessária a cada situação clínica, procurando evitar o consumo excessivo de consultas; haverá atuação pró-ativa na prevenção e no seguimento dos grupos vulneráveis e de risco.

### **Qualidade de Referenciação:**

Articular com outros serviços de saúde, procurando uma boa e eficiente informação de retorno, importante para a continuação do melhor serviço aos nossos utentes

### **Qualidade de Instalações:**

Devem ser adequadas à Unidade de Saúde Familiar e que deverão estar devidamente equipadas.

Manutenção das instalações limpas e confortáveis.

Garantir a acessibilidade e conforto a pessoas com limitações motoras (rampas de acesso à unidade funcional, elevador, casa de banho adaptadas).

### Regulamento Interno – USF ANDREAS

Adotar atitudes que contribuam para a poupança de energia, reciclagem de materiais e preservação do ambiente.

#### **Qualidade da Comunicação:**

Divulgar informação sobre a organização e funcionamento da unidade quer no momento de inscrição dos utentes, quer quando solicitado, facultando o Guia de Acolhimento.

Divulgar os direitos e deveres para conhecimento dos utentes da unidade funcional através da sua afixação nas instalações da USF.

Divulgar informação atualizada através de placards localizados nas salas de espera.

Garantir a comunicação quer presencialmente, quer por telefone, quer por e-mail ([usf.andreas@arslv.min-saude.pt](mailto:usf.andreas@arslv.min-saude.pt)/[usf.andreas@gmail.com](mailto:usf.andreas@gmail.com)), ou por site da USF ([www.usfandreas.com](http://www.usfandreas.com)), como está definido no Guia de Acolhimento.

Disponibilizar a consulta do Plano de Ação e do Relatório de Atividades da USF aos utentes interessados, desde que o solicite ao secretário clínico, ou no sitio da internet <https://bicsp.min-saude.pt> privilegiando a transparência.

#### **Qualidade Técnico-Científica**

Adotando uma cultura de rigor, na prestação de cuidados de saúde, baseada em indicadores e padrões de qualidade.

Haverá um programa de desenvolvimento pessoal e profissional necessária à atualização, modernização e qualificação dos profissionais da Unidade de Saúde.

A análise das Normas de Orientação Clínica é uma prioridade.

Tornar a USF um local vocacionado para a formação de profissionais na área de saúde.

## Regulamento Interno – USF ANDREAS

### **No âmbito do inter-relacionamento**

Os profissionais da USF comprometem-se a trabalhar em equipa, de forma solidária e com responsabilização mútua, partilhando valores de lealdade, dedicação, respeito, competência técnica, disponibilidade e equidade, contribuindo para um desempenho coletivo produtivo e eficaz.

### **No âmbito de complementaridade de aptidões**

Com o objetivo final de melhorar a qualidade de oferta de serviços nas diferentes áreas da Medicina Geral e Familiar, procurando orientar as atividades dos seus profissionais tendo em conta a sua diferenciação prévia, vocação ou experiência anterior.

### **No âmbito da audição dos utentes**

A equipa encontra-se recetiva a todas as reclamações e sugestões que contribuam para a melhoria da qualidade de cuidados de saúde prestados.

A equipa garante em tempo adequado resposta às reclamações e sugestões que os utentes entendam apresentar no Livro de Reclamações ou na caixa de Sugestões ou através do recurso ao atendimento direto e semanal com o coordenador.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisto e Aprovado</b>	<b>Próxima revisão</b>
Equipa da USF ANDREAS  Maio de 2010	Em reunião de Conselho Geral – ATA nº 16/2019  De 27-12-2019	<b>Sempre que necessário</b>  <b>Valido até: 31 de dezembro 2022</b>