

# Regulamento Interno

**USF CoimbraCelas - USF Modelo A**  
Aprovado em conselho geral em 14.02.2020


**Coordenadora eleita**  
**Ana Viegas**



**Telefone** 239488261


**Morada** Av. Dom Afonso Henriques 141, 3000-011 Coimbra, Portugal

**Correio electrónico** [usf.coimbracelas@arscentro.min-saude.pt](mailto:usf.coimbracelas@arscentro.min-saude.pt)


<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## Índice


INTRODUÇÃO .....	1
CAPITULO I.....	2
IDENTIFICAÇÃO .....	2
LOGOTIPO .....	2
LEMA .....	2
EQUIPA.....	2
ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA .....	3
CAPÍTULO II.....	4
MISSÃO .....	4
VISÃO .....	4
VALORES .....	4
CAPÍTULO III.....	5
ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAL .....	5
Conselho Geral .....	5
Coordenador .....	5
Conselho Técnico .....	6
ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERDISCIPLINAR.....	7
Os principais processos da USF .....	8
Gestão participada e por objetivos .....	9
INTERVENÇÕES E ÁREAS DE ATUAÇÃO POR GRUPO PROFISSIONAL .....	9
Atividades desenvolvidas na área MÉDICA.....	9
Atividades desenvolvidas na área de ENFERMAGEM .....	9
Atividades desenvolvidas na área do SECRETARIADO CLÍNICO .....	10
Atividades desenvolvidas por CARTEIRA BÁSICA DE SERVIÇOS .....	11
GESTÃO DE INFORMAÇÃO INTERNA E EXTERNA .....	11
Informação Interna .....	12
Informação externa.....	12

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

NORMAS DE RELACIONAMENTO.....	12
DEVERES DOS PROFISSIONAIS .....	13
DIREITOS DOS PROFISSIONAIS.....	14
AUSÊNCIAS.....	14
Regras gerais para ausências programadas .....	14
Regras gerais para Ausências não programadas.....	15
Regras de Intersubstituição .....	15
Serviço mínimo a assegurar em caso de intersubstituição.....	16
Formação Externa (ausência por congressos, encontros, jornadas, cursos e outros eventos Científicos).....	16
REGRAS DE ESCOLHA, ADMISSÃO, EXCLUSÃO DOS PROFISSIONAIS.....	16
CAPÍTULO IV .....	18
COMPROMISSO ASSISTENCIAL .....	18
Horário de funcionamento.....	18
Oferta de serviços (carteira básica de serviços).....	18
i. CONSULTAS DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR .....	18
ii. CUIDADOS DE ENFERMAGEM .....	19
iii. VISITAS DOMICILIÁRIAS.....	19
iv. ACTIVIDADES NÃO PRESENCIAIS.....	19
O QUE NÃO FAZEMOS .....	19
Alternativas assistenciais fora do horário de atendimento da USF .....	20
ACOLHIMENTO: .....	20
Comunicação com os Utentes.....	20
PRESTAÇÃO DE CONTAS .....	21
TRATAMENTO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES .....	21
SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS .....	21
Desmarcação de consultas.....	22
SISTEMA DE RENOVAÇÃO DE PRESCRIÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO CLÍNICA .....	23
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CIDADÃOS.....	24
Direitos dos Utentes.....	24

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>


Deveres dos utentes.....	26
Capítulo V .....	28
FORMAÇÃO.....	28
FORMAÇÃO CONTÍNUA .....	28
Levantamento de necessidades formativas.....	28
Formação interna .....	28
Formação Externa .....	29
Formação pré e pós-graduada .....	29
Investigação em cuidados de saúde primários .....	30
Capitulo VI .....	31
COMPROMISSO PARA A QUALIDADE E MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE.....	31
CARTA DE QUALIDADE.....	31
Capitulo VII .....	33
Inibições (incompatibilidades) Decorrentes da Necessidade de Cumprir o Compromisso Assistencial da USF .....	33
Dúvidas e Omissões .....	33
Subscrição de Regulamento Interno por todos os Profissionais.....	33
Produção de Efeitos e Atualização .....	33
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	34
ANEXOS.....	35
DISTRIBUIÇÃO DE PROGRAMAS DE SAÚDE E DE PROCESSOS CHAVE.....	36
PRGRAMAS DE SAÚDE.....	36
PROCESSOS CHAVE.....	37
ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS POR CADA SETOR PROFISSIONAL .....	38
FLUXOGRAMA SITUAÇÕES AGUDAS.....	48

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## INTRODUÇÃO

Este regulamento é o resultado do trabalho do grupo e é um conjunto de diretrizes de funcionamento, que visa prestar cuidados de excelência à sua população. Resulta de um compromisso estabelecido entre todos os profissionais e é uma ferramenta que tem como objetivo, promover a uniformização dos procedimentos básicos.

O documento é dinâmico e certamente evoluirá no tempo de acordo com a experiência e a aprendizagem de todos. O processo de elaboração do regulamento foi coordenado pela Dra. Ana Viegas, tendo envolvido a participação de todos os profissionais e está de acordo com o determinado pelo (DL nº 298/07, alterado pelo Decreto-Lei nº 73/2017 de 21 de junho).

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## CAPITULO I

### IDENTIFICAÇÃO

A Unidade de Saúde Familiar (USF) Coimbra Celas, é uma unidade elementar de prestação de cuidados de saúde, individuais e familiares, dotada de autonomia organizativa, funcional e técnica, e integrada numa lógica de rede com as outras unidades funcionais do Agrupamento de Centros de Saúde do Aceso Baixo Mondego (DL nº 298/07, alterado pelo Decreto-Lei nº 73/2017 de 21 de junho).

**Morada:** Avenida Afonso Henriques, nº 141, 3000-011 Coimbra

**Telefone:** 239 708 040/ 239488261

**E-mail:** usf.coimbracelas@arscentro.min-saude.pt

**Site:** www.usfcoimbracelas.com

### LOGOTIPO




O logotipo pretende representar a família no centro dos cuidados, sendo que as personagens unem-se formando uma casa por forma a simbolizar a quem nos dedicamos todos os dias, aos nossos utentes e seus agregados familiares. As cores escolhidas, amarelo e púrpura, são as cores da cidade de Coimbra.

### LEMA

A pessoa e a família são o foco da nossa equipa.

### EQUIPA

Somos uma equipa dinâmica e motivada, constituída por seis (6) médicos, seis (6) enfermeiros, cinco (5) assistentes técnicos e quatro (4) internos da especialidade de Medicina Geral e Familiar.


<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

	<b>Médicos</b>	<b>Enfermeiras</b>	<b>Assistentes Técnicas</b>
<b>Equipa A</b>	João Rodrigues/Inês Tinoco	Sónia Pinto	Tânia Duarte
<b>Equipa B</b>	Alexandra Escada	Alda Fidalgo	Rosa Serra
<b>Equipa C</b>	Ana Viegas	Catarina Simões	Adelaide Bandeira
<b>Equipa D</b>	Hélder Ferreira	M <sup>a</sup> João Vilaranda	Adelaide Bandeira
<b>Equipa E</b>	Joana Centeno	Manuela Duarte	Graça Simões
<b>Equipa F</b>	Ana Tavares Sousa	M <sup>a</sup> do Céu Mancelos	Beatriz Gandarez

## ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA

A área geográfica de atuação da USF Coimbra Celas abrange os utentes residentes nas freguesias de Santo António dos Olivais e União de Freguesias de Coimbra (Sé Nova, Santa Cruz, Almedina e São Bartolomeu). Engloba as zonas da Solum, Vale das Flores, Portela, Tovim e Chão do Bispo, que são zonas de franco crescimento urbano, e as zonas do Alto do São João, Casal do Lobo, Cova do Ouro, Pinhal de Marrocos, Picoto e Vale de Canas que compõem o panorama mais rural da área geográfica de influência.

Os cuidados domiciliários são prestados aos utentes inscritos e residentes na área geográfica descrita, após confirmação da sua adequação e necessidade.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## CAPÍTULO II

### MISSÃO

A prestação de cuidados de saúde globais em tempo útil à população, garantindo acessibilidade, personalização, continuidade, globalidade, efetividade e satisfação aos cidadãos e aos seus profissionais.

### VISÃO


Uma USF aberta à participação dos cidadãos nela inscritos, que confia nas suas competências, sempre disponível para inovar e responder às necessidades da população.

### VALORES

#### **Comungamos os seguintes Princípios e Valores:**

- O acesso aos cuidados de saúde deve ser geral e universal;
- A nossa atividade, assente no compromisso coletivo, norteia-se pelo princípio da centralidade dos cidadãos – orientada para as pessoas e suas famílias;
- Assumimos como lema a autonomia na organização/prestação dos cuidados, a responsabilização, participação, aceitação mútua e transparência;
- O nosso desempenho clínico nortear-se-á pela melhor evidência científica disponível, assumindo e publicitando os conflitos de interesse;
- Em termos organizacionais orientam-nos os princípios da melhoria contínua da qualidade na gestão clínica, baseados na autoavaliação e na implementação das auditorias internas.



<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## CAPÍTULO III

### ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAL

A estrutura orgânica da USF Coimbra Celas é constituída por conselho geral, coordenador e conselho técnico. As competências destas estruturas estão definidas no Decreto Lei nº 298/07, alterado pelo Decreto-Lei nº 73/2017 de 21 de junho, e no Manual de Acolhimento da USF Coimbra Celas.

#### Conselho Geral

O Conselho Geral (CG) é constituído por todos os elementos da equipa da USF.

As competências do Conselho Geral são as previstas nos pontos 2 e 4 do artigo 13º do DL nº 298/07, alterado pelo Decreto-Lei nº 73/2017 de 21 de junho.

O CG reúne trimestralmente e, em reunião extraordinária, a pedido de pelo menos metade dos elementos da USF, ou mediante convocatória do coordenador. Ordinariamente, reúne às sextas-feiras, das 14h30 às 16h00.

As decisões respeitantes ao conjunto de todos os grupos profissionais são tomadas por consenso ou, caso tal não seja possível, recorre-se ao voto secreto, contando cada profissional com um voto.

Todas as deliberações necessitam de ser aprovadas com uma maioria de 2/3 dos votos.

Para que o Conselho Geral tenha poderes deliberativos só é permitida a ausência de 1 elemento por grupo profissional (Quórum efetivo).

Todas as deliberações devem ser escritas em ata, datadas, e se for caso disso, ter definido o período temporal em que vigoram, e/ou o(s) profissional(is) envolvidos.


Todas as deliberações devem ser guardadas em suporte informático acessível (T-Grupo) a todos os profissionais.

Nas questões específicas de cada grupo profissional as deliberações deverão ser tomadas pelos elementos desse grupo profissional, com a metodologia descrita nos parágrafos anteriores.

#### Coordenador

O Coordenador da USF é eleito por votação secreta por todos os elementos do CG, com uma maioria qualificada de 2/3, ficando mandatado pelo período de um (1) ano.

As competências do Coordenador da USF são as previstas nos pontos 3, 4, 5, 6 e 7 do artigo 12º do DL nº 298/07, alterado pelo Decreto-Lei nº 73/2017 de 21 de junho.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

Além das competências definidas no Decreto-Lei nº 73/2017 de 21 de junho, constituem outras funções do coordenador:

- Verificar e validar a assiduidade dos restantes elementos da equipa;
- Autorizar os funcionários a comparecer em juízo, se requisitado nos termos da lei;
- Aprovar os planos de férias e suas alterações, bem como acumulações de férias nos termos legais;
- Autorizar a inscrição e participação em estágios, congressos, seminários, colóquios, cursos de ou similares realizados no país, até ao limite legal de 15 dias anuais por funcionário;
- Autorizar protocolos de cooperação e articulação entre profissionais de outras instituições e a USF, dos quais não resultem quaisquer encargos financeiros para o ACES;

No exercício das suas funções o Coordenador poderá intervir diretamente junto de qualquer elemento da Equipa.

Nas suas ausências ou impedimentos, o Coordenador será substituído pelo médico do Conselho Técnico, em quem delega as suas competências, com a exceção das constantes no ponto 7 do artigo 12º do Decreto-Lei nº 73/2017 de 21 de junho que são. Caso estes dois elementos se encontrem ausentes será pontualmente proposto outro elemento, respeitando para o efeito a antiguidade na carreira. As delegações de competências são anunciadas e divulgadas pelo Coordenador em reunião do Conselho Geral.


O Coordenador tem definido no seu horário 3 horas semanais para tarefas de coordenação. Na situação de demissão do coordenador, o seu substituto assumirá as suas funções, até à escolha de um novo coordenador em Conselhos gerais. Esta substituição deverá ocorrer nos 90 dias subseqüentes à demissão.

### Conselho Técnico

O Conselho Técnico (CT), constituído por um (1) médico, um (1) enfermeiro e um (1) assistente técnico escolhidos pelos elementos de cada grupo profissional, preferencialmente entre os detentores de maior qualificação e experiência profissional, reúne uma vez por mês ou, a pedido de um dos seus elementos, e trabalha em estreita colaboração com o Coordenador e os interlocutores que venham a ser designados nas diferentes áreas de atividade da USF.

A duração do mandato é de um (1) ano.

As competências do CT são as referidas no ponto 2 e 3 do artigo 14º do DL nº 298/07, alterado pelo Decreto-Lei nº73/2017 de 21 de junho.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

Cada um dos elementos do CT pode delegar competências por escrito e com consentimento mútuo noutro elemento do respetivo grupo profissional da USF.

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

- a) Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;
- b) Elaborar e manter atualizado o manual de boas práticas;
- c) Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação.

## ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERDISCIPLINAR

Os princípios de organização da USF Coimbra Celas estão centrados no cidadão.

A estrutura de prestação de cuidados de saúde é constituída por médicos, enfermeiros e assistentes técnicos organizados em equipas multidisciplinares (equipas nucleares e equipas espelho) e em equipa alargada (Unidade Funcional) com complementaridade de funções, trabalhando de forma integrada e articulada.

Os horários de funcionamento da USF Coimbra Celas, os horários dos médicos e dos enfermeiros, bem como as formas de contacto e os períodos de ausência dos profissionais, estão afixados na USF em placard próprio.

A cada cidadão inscrito é atribuído um Médico de Família e um Enfermeiro de Família procurando-se, sempre que possível, respeitar a vontade do mesmo.


Estão definidos dois tipos de equipas internas:

**Equipas nucleares:** médico (e internos afetos), enfermeiro e assistente técnico responsável por um ficheiro clínico, respeitando as diferentes competências e aptidões em áreas específicas de cada profissão. Estão constituídas seis equipas nucleares (A, B, C, D, E e F) já descritas anteriormente.

**Equipas em espelho:** equipas nucleares geminadas que são chamadas a atuar quando algum profissional da equipa nuclear está ausente. Estão constituídas três equipas em espelho (A+B, C+D e E+F).

Sempre que possível, todos os cuidados a prestar são agendados para um dia e uma hora.

Tendo-se estabelecido um relacionamento horizontal entre as diversas equipas nucleares, a equipa apoia-se numa gestão aberta, participada e criativa, onde cada profissional tem o seu papel claramente definido, sentindo-se livremente comprometido para atingir os objetivos planeados por todos. Cada profissional assume a responsabilidade de conhecer as regras de

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

funcionamento da USF Coimbra Celas, de forma a estar habilitado para informar convenientemente os cidadãos. Tem o dever também de identificar e registar, em sede de livro de ocorrências, os problemas organizativos e funcionais por ele identificados ou pelos cidadãos e que deles tenha conhecimento de forma direta ou indireta

No que refere à relação dos pares, os profissionais da equipa comprometem-se, num espírito solidário, ao cumprimento das regras constantes deste regulamento, definidas por princípios previamente discutidos e acordados. Este pressuposto é fundamental e indispensável para se atingirem os objetivos propostos pela equipa.

Relativamente à autonomia na organização/prestação de cuidados, esta assenta numa auto-organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de ação. A autonomia de todos, individualmente e em equipa, obriga a uma maior autorresponsabilização e transparência.


Todos estes princípios permitirão um percurso em equipa baseado na solidariedade, cooperação e participação ativa.

#### Os principais processos da USF

Os principais processos da USF Coimbra Celas estão divididos pelas áreas da Prestação de Cuidados, de Organização e Gestão, de Formação e Desenvolvimento da Qualidade e de Articulação com as instituições de saúde e da comunidade. Com o objetivo de promover a qualidade organizativa da USF, existem equipas responsáveis pela gestão dos processos, que monitorizam as áreas de forma regular, e que estão responsáveis por propor estratégias e medidas corretivas, em colaboração estreita com o Conselho Técnico, que permitam contribuir para a melhoria dos cuidados de saúde prestados, as quais são apresentadas em reunião de Conselho Geral. Os responsáveis pelos processos são designados em reunião de Conselho Geral, sob proposta do Coordenador ou Conselho Técnico. A distribuição dos vários programas e processos chave encontra-se descrita no anexo 1.

Compete aos responsáveis pelos diversos processos:

- Definir o modo de desenvolvimento de cada processo e submetê-lo ao Conselho Geral para aprovação;
- Explicitar, para cada processo, quais as responsabilidades e competências de cada grupo profissional;
- Avaliar, pelo menos, semestralmente o desempenho ao nível do processo e propor ao Conselho Geral as alterações necessárias para a correção de eventuais não conformidades;
- Realizar o relatório anual das atividades desenvolvidas no âmbito do processo, até ao dia 31 de janeiro do ano seguinte, e enviar ao coordenador e conselho técnico, por correio eletrónico, com objetivo de figurar no relatório de atividades anual da USF.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

### Gestão participada e por objetivos

A USF Coimbra Celas tem um modelo de gestão participada por objetivos identificados, temporizados e quantificados no seu Plano de Ação. Este plano tem como referencial as diferentes componentes da Matriz de Desempenho, Serviços, Qualidade Organizacional, Formação Profissional e Atividade Científica, com calendarização de metas de acompanhamento e/ou resultado anuais. Compete aos responsáveis pelos processos da USF, com o apoio do Conselho Técnico e do Coordenador e ouvidos todos os profissionais, elaborar e atualizar o Plano de Ação. O Plano de Ação é aprovado em Conselho Geral, para posterior contratualização com o ACES Baixo Mondego, formalizada através da assinatura da Carta de Compromisso.

## INTERVENÇÕES E ÁREAS DE ATUAÇÃO POR GRUPO PROFISSIONAL

Os diferentes grupos profissionais que integram a USF desempenharão as suas tarefas num modelo de cooperação e em complementaridade de funções, visando a definição de regras, normas e procedimentos acessíveis a todos os profissionais da Unidade, objetivando um desempenho numa perspetiva de satisfação dos utentes e profissionais envolvidos.

### Atividades desenvolvidas na área MÉDICA


Compete aos médicos da USF, por forma a garantir o cumprimento do programa da Carteira Básica de Serviços, o desempenho das seguintes atividades:

- Realizar consultas médicas, em ambulatório ou no domicílio, promovendo a saúde na perspetiva preventiva, de promoção, de tratamento ou de reabilitação;
- Colaborar com todos os profissionais da unidade, na resposta às situações detetadas que necessitem de intervenção;
- Articular e colaborar com outros serviços;
- Colaborar em ações de formação pré, pós-graduada e contínua de profissionais de saúde;
- Participar na Investigação promovida na USF.

### Atividades desenvolvidas na área de ENFERMAGEM

Compete aos enfermeiros da USF o exercício da sua atividade de acordo com o Regulamento do Exercício Profissional dos Enfermeiros (REPE), garantindo os cuidados da Carteira Básica de Serviços. Estas competências incluem:

- Efetuar consultas de enfermagem, garantindo os cuidados de saúde de qualidade ao utente;


<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Promover a saúde, atuando na prevenção e tratamento da doença e na reabilitação e reintegração social do utente e das famílias na sua comunidade;
- Programar visitação domiciliária no âmbito da promo o de saúde e preven o da doença às famílias e aos utentes dependentes e/ou com mobilidade reduzida;
- Realizar a es de educa o para a saúde dirigidas ao indivíduo e às famílias, em especial aos grupos vulneráveis e de risco, de acordo com os diferentes Programas do Plano de Atividades;
- Colaborar com todos os profissionais da unidade, na resposta às situa es detetadas que necessitem de interven o;
- Colaborar na forma o pr  e pós-graduada, e continua dos profissionais de saúde;
- Integrar projetos de investiga o desenvolvidos na USF.

### Atividades desenvolvidas na área do SECRETARIADO CLÍNICO

O Secretariado Clínico, sendo o primeiro ponto de intera o do cidadão com os cuidados de saúde, constitui um marco muito relevante na imagem da USF. Assim, uma rela o empática, assertiva e desenvolta com os utilizadores, contribui de forma efetiva para a organiza o da Unidade e para a satisfa o dos cidadãos que a ela recorrem. As principais atividades a desenvolver pelo Secretariado Clínico são:

- Atendimento ao público (presencial, telefone e/ou por via email);
- Agendamento, marca o e desmarca o de consultas (presencial, telefone e/ou por email);
- Cobrança de taxas moderadoras;
- Organiza o e arquivo de processos clínicos;
- Encaminhamento e esclarecimento dos utentes;
- Gestão informática de dados (SINUS e *MedicineOne*);
- Atualiza o de ficheiros clínicos e bases de dados;
- Inscri o, atualiza o e transferência de utentes;
- Distribui o, tratamento e arquivo de correio;
- Convoca rias para efeitos de rastreios, vacina o e consultas;
- Valida o de documentos (credenciais de reembolsos, declara es de presença, entre outros);
- Atualiza o de dados dos utentes e respetivas famílias;
- Rece o e encaminhamento de reclama es, sugestões e opiniões;
- Tratamento do Arquivo Morto;
- Elabora o e atualiza o do Inventário;

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Gestão, encaminhamento e identificação de não-profissionais da USF, nomeadamente, delegados de informação médica;
- Organização e gestão de elementos de suporte administrativo, necessários ao bom funcionamento da unidade;
- Comunicar à equipa nuclear novas inscrições;
- Recolha dos dados de utentes que pretendam devolução de contacto telefónico por parte da equipa de enfermagem/médica.
- Gestão das agendas das equipas nucleares e verificação do agendamento em ambos os elementos das consultas programadas de SIJ; SM; PF; Diabetes e Hipertensão.


### Atividades desenvolvidas por CARTEIRA BÁSICA DE SERVIÇOS

A USF Coimbra Celas assegura a totalidade do conjunto de serviços definidos na Carteira Básica de Serviços (Portaria nº 1368 de 2007) e pretende cumprir o esquema de vigilância e as orientações emitidas pela DGS sempre que não haja justificação em contrário. As intervenções e áreas de atuação dos diferentes grupos profissionais, bem como as diferentes tarefas, responsabilidades e procedimentos que daí decorrem para o cumprimento dos programas de saúde, são discutidos anualmente e objeto de procedimento, integrando o Plano de Ação da USF, tendo em conta a metodologia adotada para construir o plano de ação como Manual de Boas Práticas. A descrição das atividades desenvolvidas por cada setor profissional, por área da carteira básica de serviços pode ser encontrada no Anexo 2.

### GESTÃO DE INFORMAÇÃO INTERNA E EXTERNA

A gestão da comunicação e documentação é feita pelo Coordenador e Conselho Técnico. Os profissionais são informados em reunião de Conselho Geral sobre a documentação relevante à USF. A comunicação faz-se também por correio eletrónico, fórum da USF, pasta T-Grupo, programa informático, telefone e correio interno.

Sendo que a maioria da informação já circula digitalmente, ainda existe documentação em suporte físico. Atendendo a esse formato da informação, e tendo sempre como premissa a qualidade do serviço prestado pela USF Coimbra Celas, o circuito desses documentos, internos e externos, encontra-se bem definido. Este sistema, essencial para o bom funcionamento da USF, visa também garantir a confidencialidade e a proteção de dados pessoais da população que servimos.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

### Informação Interna

Todos os documentos que os profissionais da equipa queiram entregar ao coordenador são colocados na pasta com a designação “Documentos para coordenação” que se encontra no secretariado clínico. Estes documentos irão ser avaliados pelo coordenador que depois procederá à sua devolução ao Secretariado Clínico onde, a assistente técnica responsável pelo processo, procederá ao arquivo dos documentos, através de digitalização, na Pasta T-Grupo. O documento original é enviado para o ACES BM.

Em relação ao circuito de informação pessoal e clínica dos cidadãos, nenhum documento físico pode ser transportado na USF sem estar devidamente colocado dentro de uma pasta, de modo a não permitir a visualização da informação nele descrita. Para o efeito, cada médico possui duas pastas, uma que está no secretariado clínico e outra que se encontra no gabinete médico e o grupo de enfermagem possui uma pasta.

No final do dia, todas as pastas são recolhidas de volta ao Secretariado Clínico.

### Informação externa

Em relação a todos os documentos que vêm do exterior, são sempre entregues, no momento do recebimento, ao assistente técnico responsável (ou ao seu substituto em caso de ausência). Assim que o documento é entregue ao assistente técnico responsável, este exara-o com um **carimbo** numérico, contendo a data de entrada. Posteriormente, este processo é **registado** através da plataforma “*excel*” com uma **numeração** sequencial, identificativa. Todos os anos a numeração é reiniciada a partir do número 1.

Após o devido registo estar efetuado, o assistente técnico procede à sua **distribuição** (no caso dos documentos dirigidos aos médicos, enfermeiros ou coordenador). Esta distribuição é feita no mesmo formato explicitado anteriormente para a informação interna.


Estão disponíveis ainda no secretariado clínico pastas destinadas à circulação do correio interno entre a USF Coimbra Celas e as USF Cruz de Celas e CelaSaúde, o ACES Baixo Mondego e a URAP.

## NORMAS DE RELACIONAMENTO

Para a consecução dos objetivos é fundamental uma cultura de relacionamento interpares. Para isso, os profissionais da equipa comprometem-se a ter:

- **Respeito**, pelos outros e pelas suas ideias;
- Espírito de **solidariedade** para uma melhor consecução dos objetivos;
- **Gestão participativa**, de modo a melhorar o desempenho e a aumentar a satisfação de cada profissional;




<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- **Conhecimento** sobre toda a dinâmica da unidade para uma melhor persecução dos objetivos;
- **Consenso:** deve ser sempre procurado uma solução de consenso;
- **Democraticidade:** sempre que não seja possível o consenso deve-se optar pelo princípio da maioria (cada elemento representa um voto);
- **Interioridade:** cada equipa nuclear e equipa alargada (conselho técnico) resolvem as suas questões no seu interior;
- **Transparência:** todas as atitudes e/ou comportamentos devem-se basear no princípio da transparência;
- **Compromisso:** todos os elementos da equipa responsabilizam-se no cumprimento dos objetivos e na implementação da sua filosofia.

## DEVERES DOS PROFISSIONAIS

Para além das recomendações do Ministério da Saúde emanadas pela Direção Geral da Saúde e dos Códigos Deontológicos das respetivas profissões, os membros da USF têm as seguintes obrigações:

- 1) Respeitar os Estatutos e o Regulamento Interno da USF;
- 2) Assistir os utentes com respeito, consideração e dentro da melhor técnica em benefício destes;
- 3) Colaborar com os colegas na assistência aos utentes, quando solicitado;
- 4) Cumprir as normas técnicas e administrativas da USF;
- 5) Colaborar com os núcleos específicos/facilitadores da USF;
- 6) Zelar pelo bom nome da USF e manter um bom relacionamento com os diferentes profissionais, com os servidores e com a comunidade;
- 7) Respeitar a hierarquia administrativa, a estrutura organizacional e as funções das Unidades Administrativas;
- 8) Cumprir rigorosamente os horários fixados para a realização de procedimentos, conforme a organização da USF;
- 9) Perante imprevistos no cumprimento do horário estipulado comunicar à USF;
- 10) Observar os seus utentes, preocupando-se com a prescrição de eventuais receitas e instruções escritas, para o utente;
- 11) Respeitar os protocolos da USF relativos a boas práticas sobre medicamentos, materiais consumíveis, procedimentos de consulta, entre outros;
- 12) Qualquer anormalidade deverá ser transmitida/registada.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## DIREITOS DOS PROFISSIONAIS

Os membros da USF têm os seguintes direitos:

- 1) Exercer a sua atividade médica, enfermagem ou atendimentos dos utentes sem discriminação por questões de religião, cor, raça, sexo, idade, estado civil, condição social e opinião política;
- 2) Autonomia profissional;
- 3) Opinar sobre questões que possam influenciar o bom desempenho da sua atividade profissional;
- 4) Encaminhar sugestões ao Coordenador da USF para que as condições de trabalho ofereçam sempre maior segurança, conforto e resolubilidade aos utentes e aos profissionais;
- 5) Fazer parte das Comissões para as quais for indicado pelo Coordenador e CG;
- 6) Participar nos cursos, simpósios e estudos de casos, realizados na USF;
- 7) Votar e ser votado para núcleos de facilitadores;
- 8) Participar das reuniões da USF;
- 9) Participar na elaboração de Protocolos de atuação;
- 10) Utilizar toda a estrutura da USF e equipamentos disponíveis, para a assistência aos utentes, tendo em atenção a especificidade de cada ato.

## AUSÊNCIAS


Será sempre afixada, em local visível aos utentes, informação acerca da ausência de qualquer profissional, bem como a duração previsível.

### Regras gerais para ausências programadas

A elaboração do mapa de férias ou a programação de ausências dos profissionais decorre da consensualização no seio do respetivo grupo profissional, garantindo o cumprimento do compromisso assistencial da unidade, baseado:

- na motivação e opção individual;
- só poderão estar ausentes 1/3 dos elementos por grupo profissional.

Cada sector profissional deve identificar sobreposições de planos de férias que colidam com a regra anterior e fazer os ajustes necessários. Em caso de não haver consenso entre os elementos do grupo, deverá ser adotada a regra da rotatividade ou, não sendo isso possível, deverá o coordenador reunir com o grupo profissional respetivo para consensualização. Outra

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

proporção será analisada, caso a caso, e necessitará da decisão da equipa profissional e do coordenador.

As ausências programadas só podem ser aceites para avaliação desde que sejam solicitadas com pelo menos 15 dias úteis de antecedência, pela necessidade de reorganização dos serviços.

Situações excecionais devidamente justificadas serão decididas pelo coordenador e comunicadas a toda a equipa.

Cada profissional deverá apresentar uma proposta individual de plano de férias, de acordo com a lei em vigor, até ao dia 31 de março do ano a que se refere o plano. Este deve ser aprovado até 15 de abril.

Estas propostas deverão ser entregues, via –email, ao coordenador para aprovação no mapa final. O coordenador deverá disponibilizar este mapa na Pasta T-Grupo.

#### Regras gerais para Ausências não programadas


Sempre que um profissional tenha necessidade de faltar por um motivo imprevisto deve avisar, via e-mail, todos os profissionais da USF e em especial o secretariado clínico, informando o que deve ser remarcado na sua agenda para diminuir ao máximo o impacto no desempenho do serviço, entrando em vigor os serviços mínimos. Qualquer dúvida deverá ser resolvida pelo Coordenador ou o seu substituto.

#### Regras de Intersubstituição

A intersubstituição de um profissional surge como garantia da acessibilidade organizada à USF e representa um compromisso de solidariedade e procedimentos organizacionais entre os profissionais e perante os cidadãos.

As regras de intersubstituição fazem-se dentro das respetivas equipas espelho. Quando estejam ausentes os dois elementos da equipa, a intersubstituição passará a ser geral, envolvendo todos os profissionais presentes. Assim, sempre que seja necessário observar um cidadão em situação aguda cujo médico ou enfermeiro de família não o possa atender (ausência programada ou não) funciona a equipa em espelho. No caso de não ser possível atendimento pela equipa espelho, o cidadão será orientado para a equipa que se encontre em intersubstituição. A USF dispõe de dois períodos de consulta de agudos no período da manhã, um período das 13h às 14h e um período das 17h às 20h. No período de intersubstituição da tarde deve haver marcação de consultas programadas de uma (1) em uma (1) hora. Nesse período não deve haver visitas domiciliárias.

Deve ser sempre respeitada a situação clínica do utente e a capacidade e disponibilidade do serviço para prestar cuidados.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

Na tentativa de equidade e de gestão da intersubstituição, e nos casos em que os profissionais excedam as horas previstas no seu horário, estas são gozadas em tempo com acordo prévio do Coordenador da USF, de preferência na mesma semana ou na semana seguinte, sendo permitida uma tolerância máxima de 1 mês.

#### Serviço mínimo a assegurar em caso de intersubstituição

Serão asseguradas todas as consultas não passíveis de remarcação:

- Consultas por situações agudas;
- Consultas no domicílio com carácter agudo;
- Vacinação e injetáveis;
- Continuidade de tratamentos de enfermagem;
- Mostrar exames de situações agudas em fase de avaliação diagnóstica;
- Primeiras consultas de Gravidez e do Recém-nascido;
- Renovação de CIT's;
- Renovação de prescrições consideradas imprescindíveis;
- Continuidade de cuidados hospitalares.

#### Formação Externa (ausência por congressos, encontros, jornadas, cursos e outros eventos Científicos)

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


O agendamento das ações que possam interessar aos profissionais da unidade deve ser enviado ao coordenador em formulário das respetivas “Comissões Gratuitas de Serviço”, adaptado à USF, com pelo menos, 3 semanas de antecedência.

Fica acordado entre os elementos da USF que, após a frequência das Formações, será apresentado um resumo dos temas mais pertinentes a que tenham assistido aos restantes elementos, por via eletrónica, no prazo máximo de 15 dias.

#### REGRAS DE ESCOLHA, ADMISSÃO, EXCLUSÃO DOS PROFISSIONAIS

O Coordenador é eleito por um período de 1 ano, dando cumprimentos aos critérios definidos na lei, de entre os elementos da equipa médica, podendo ser reconduzido.

Em caso de demissão do coordenador, o seu substituto assumirá as suas funções, até à escolha de um novo coordenador em Conselho Geral.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

Os elementos que constituem o Conselho técnico são eleitos interpares, por um período de 1 ano, podendo estes serem reconduzidos. Em caso de demissão, será feita nova seleção interpares e ratificada em Conselho Geral.


A admissão de um novo elemento na USF deve ser subscrita por uma maioria qualificada de 2/3 do Conselho Geral.

Qualquer elemento pode deixar de integrar a USF se apresentar um pedido para o efeito, de acordo com o Artigo 2.º do/a Decreto-Lei n.º 73/2017 (D.R n.º 118/2017, Série I de 2017-06-21).

Quem, de forma sistemática (máximo de três vezes), não respeitar os valores da USF, as normas de relacionamento, os seus deveres gerais, contribuir para o não cumprimento dos objetivos do plano de atividade e metas contratualizadas pela unidade, der uma má imagem interna ou externa da equipa ou criar mau ambiente interno (ex. ausência de dialogo com algum elemento da USF, falta de respeito, entre outros), será excluído da unidade.

A saída efetiva-se por convite, feito pelo coordenador da USF ou em quem ele delegar, suportada pelos registos escritos das advertências (diário de bordo) ao não cumprimento das normas de relacionamento e/ou dos seus deveres.

Caso o referido elemento não acate a exclusão fica desde logo mandatado o Coordenador da USF a participar superiormente (ACES e ARS) a proposta de exclusão daquele elemento.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## CAPÍTULO IV

### COMPROMISSO ASSISTENCIAL

#### Horário de funcionamento

A USF Coimbra Celas funciona todos os dias úteis das 8 às 20 horas. O horário de atendimento das é das 8:05 às 19:45h – pelo que o primeiro atendimento é realizado às 8:05h e a última inscrição é feita às 19:45h.


O horário de atendimento está publicitado através de afixação no exterior e no interior das instalações.

#### Oferta de serviços (carteira básica de serviços)

##### **i. CONSULTAS DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR**

- **Consulta de situações agudas** - Consulta sem pré-agendamento, com a duração de até 15 minutos, destinada ao atendimento de situações com menos de 72 h de evolução, que o utente considere necessitar de avaliação médica no próprio dia. Se possível, o utente deve recorrer ao horário de consulta de situações agudas da sua equipa de família (ESF).
- **Consulta programada** - é uma consulta marcada por iniciativa do cidadão ou da equipa de saúde, para vigilância ou diagnóstico de um problema de saúde e sua orientação terapêutica ou para prevenção da doença, marcada com antecedência por qualquer meio de comunicação. São exemplo:
  - Saúde Infantil e Juvenil (dos 0 aos 18 anos);
  - Saúde da mulher (planeamento familiar, consulta pré-concepcional, vigilância na gravidez, puerpério e menopausa, rastreios do cancro do colo do útero e da mama)
  - Saúde do adulto e do idoso
  - Consulta de seguimento de doenças crónicas - Diabetes, Hipertensão Arterial e outros problemas de saúde

Os programas de saúde encontram-se definidos em Plano de Ação da USF Coimbra Celas. Os horários de cada profissional onde constam os períodos para cada tipo de consulta e os tempos de consulta podem ser consultados junto do Secretariado Clínico ou em [www.usfcoimbracelas.com](http://www.usfcoimbracelas.com).

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## **ii. CUIDADOS DE ENFERMAGEM**

A administração de vacinas, realização de pensos, tratamentos e aplicação de injetáveis serão efetuados em dia e hora marcados previamente. No que concerne à vacinação, pode realizar-se preferencialmente no momento das consultas programadas. Devem sempre ser salvaguardados os 30 minutos de vigilância pós-vacinal recomendado. Esta recomendação aplica-se também a certos tratamentos injetáveis.

## **iii. VISITAS DOMICILIÁRIAS**

A consulta domiciliária, médica e/ou de enfermagem, destina-se preferencialmente à vigilância de doentes dependentes, com mobilidade condicionada ou doenças agudas incapacitantes, que não possam deslocar-se à USF e que residam na sua área de abrangência. Pode ainda assumir um carácter preventivo, nomeadamente no recém-nascido e na puérpera. Estas consultas têm marcação prévia obrigatória, mediante avaliação do pedido pela equipa clínica. Podem ser solicitadas pelo utente/família/cuidador ou ser da iniciativa da equipa médico-enfermeiro.

Se o domicílio for solicitado em situação aguda e a justificação aceite pelo profissional, o tempo de resposta será de 24horas. Nos restantes casos, a programação será feita de acordo com o plano de cuidados previsto.


## **iv. ACTIVIDADES NÃO PRESENCIAIS**

- Renovação de receituário crónico;
- Relatórios hospitalares, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem);
- Pedidos de informação clínica para efeitos de junta médica, tribunal ou outro efeito;
- Pedidos de credenciais de transporte.

O funcionamento do sistema das atividades não presenciais encontra-se descrito no ponto 6 deste capítulo.

## **O QUE NÃO FAZEMOS**

- O atendimento de situações de emergência e acidentes. Nesses casos deverá dirigir-se aos Serviços de Urgência hospitalares;
- O preenchimento de documentação emanada de instituições privadas;
- A transcrição de exames médicos para Medicina do Trabalho, Seguradoras ou instituições hospitalares públicas ou privadas;

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Atestados para caça e licença de porte de arma, para a prática de desporto federado, atestado das cartas de condução do Grupo 2, salvo se o médico tiver habilitação específica.

#### Alternativas assistenciais fora do horário de atendimento da USF

Para situações agudas, fora do horário de atendimento da USF Coimbra Celas os utentes poderão recorrer a:

- Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra;
- Hospital Pediátrico de Coimbra;
- Maternidade Bissaya Barreto;
- Maternidade Daniel de Matos;
- Linha SNS24

#### ACOLHIMENTO:

Como regra geral, excetuando o correio eletrónico e o contacto telefónico, todo e qualquer contacto dum utente com a unidade carece de atendimento administrativo inicial.

O administrativo recebe o utente, tendo a competência necessária e adequada para numa primeira abordagem perceber qual a sua necessidade: resolver um problema de índole administrativa ou necessitar dum cuidado de enfermagem e/ou médico com ou sem programação prévia. O administrativo deverá proceder ao ensino sobre o funcionamento da unidade sempre que o utente procure cuidados sem marcação prévia ou fora do horário normal de execução do mesmo, devendo facultar o guia de acolhimento como meio auxiliar nessa explicação.

A informação dos horários assistenciais do seu Médico e/ou Enfermeiro de Família é obrigatória, bem como a sua publicidade.


O utente será orientado dentro da USF de acordo com a situação apresentada e segundo o fluxograma geral do circuito do utente em anexo (Anexo 3).

#### Comunicação com os Utentes

A comunicação da USF com os utentes far-se-á de diversos modos:

- Painéis exteriores (Logotipo na entrada e informação diversa);
- Página web: [www.usfcoimbracelas.com](http://www.usfcoimbracelas.com)
- Guia de acolhimento
- Brochuras de Educação para a Saúde
- Painéis informativos interiores (com horários e regras de funcionamento, temas educacionais de saúde, orientação e circuito do utente).



<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

Os utentes poderão contactar os profissionais da USF, em horário próprio a divulgar para a equipa de saúde, e durante todo o período de funcionamento para contactos administrativos. Os utentes poderão também contactar a USF através de **correio eletrónico**. Os contactos serão divulgados no site da USF.

Existe possibilidade de realizar **contactos telefónicos** para esclarecimentos pontuais. Para isso deverá ser realizado o pedido através de contacto administrativo pelo telefone geral. A chamada será depois devolvida em horário oportuno para o profissional.

## PRESTAÇÃO DE CONTAS

Os elementos da USF comprometem-se a divulgar aos seus utentes, através da página web, com periodicidade anual, dados relativos a produção (indicadores/metapas alcançadas), custos, resultados alcançados em programas de Qualidade e inquéritos feitos aos utentes e profissionais.

## TRATAMENTO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

As reclamações deverão ser registadas no Livro de Reclamações disponível na USF, disponibilizado pelas assistentes técnicas e encaminhadas para os profissionais visados e coordenadora, que deverão prestar os devidos esclarecimentos relativos à situação apresentada. Deverão ser remetidas para o Gabinete do Cidadão do ACES Baixo Mondego, no prazo estabelecido.


Após apreciação, deverá ser remetido à USF a informação que foi prestada ao utente pelo ACES. A unidade arquiva a documentação relativa às ocorrências.

Ao utente poderá ser facultado um contacto mais personalizado com a coordenadora (ou em quem delegar) no sentido de expor a sua sugestão/reclamação. Para esse efeito deve contactar o secretariado clínico afim de se proceder a agendamento de atendimento.

O utente dispõe de impresso próprio, disponível nas salas de espera, para apresentar as suas sugestões/opiniões que, após preenchimento, deve ser colocado em recetáculo, devidamente identificado para o fim a que se destina, e que se encontra na sala de comunicação com os gabinetes médicos e de enfermagem.

## SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS

A marcação de consulta pode ser efetuada por telefone, correio eletrónico, portal da saúde, pessoalmente ou através de um representante (desde que respeitada a lei em vigor de Proteção de Dados e as normativas legais de representação), durante todo o horário de atendimento da USF Coimbra Celas (8h05-19h45).

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

O contacto do utente, ou do seu representante, com a USF Coimbra Celas é estabelecido através do Secretariado Clínico, seja em presença física ou por outro meio de comunicação. O contacto por via correio eletrónico pode ser dirigido diretamente a qualquer profissional da USF Coimbra Celas.

Na marcação da primeira consulta, é feito o preenchimento da ficha administrativa eletrónica pelo Secretariado Clínico, sendo necessário:

1. A presença do utente, ou quando tal não se verificar, a pessoa que providencia a marcação deve ser capaz de prestar todos os elementos identificativos relativos à pessoa a quem se destina a consulta.
2. Estar acompanhado dos seguintes documentos:
  - 2.1 Cartão de Identificação
  - 2.2 Cartão de Identificação do sistema de saúde a que pertence, ou seja:
    - 2.2.1 Cartão de utente do Sistema Nacional de Saúde;
    - 2.2.2 Cartão de subsistema
  - 2.3 Morada ou outra forma de contacto (telefone, correio eletrónico, etc.)
3. O envio dos documentos listados quando a consulta é marcada via fax ou por correio eletrónico.

Em caso de necessidade o utente em causa será orientado para Consulta não programada (do próprio medico de família ou de outro médico de intersubstituição).

As consultas são agendadas de acordo com os **Tempos Máximos de Resposta Garantidos** (TMRG) conforme diploma legal publicado em Diário da República e direcionadas às situações apresentadas.


#### **A USF Coimbra Celas garante**

- O atendimento das situações agudas no próprio dia (Segundo fluxograma do Anexo 4);
- Um prazo máximo de quinze (15) dias úteis para marcação da consulta a partir da data do pedido
- Um tempo de espera após a hora marcada para consulta não superior a vinte (20) minutos;

#### **Desmarcação de consultas**

No ato de marcação de consultas, não é feito qualquer pagamento.

Na impossibilidade de comparecer à consulta previamente marcada, o utente deve avisar a impossibilidade de comparecer com pelo menos vinte e quatro (24) horas de antecedência.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

A desmarcação pode ser feita através de qualquer meio de comunicação, designadamente por telefone, correio eletrónico, pessoalmente ou através de um representante

## SISTEMA DE RENOVAÇÃO DE PRESCRIÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO CLÍNICA


O sistema de renovação de prescrições é exclusivo do processo de prestação de cuidados aos cidadãos com doença crónica e tem como objetivo assegurar a continuidade do tratamento. Nas consultas relativas a este processo, o Médico de Família disponibilizará as prescrições necessárias e adequadas até à consulta seguinte, desdobrando o receituário de acordo com a garantia dada pelo cidadão no que respeita à aquisição dos medicamentos. Quando não for possível assegurar a renovação até à consulta seguinte, o paciente pode solicitar a renovação da sua prescrição crónica. Neste caso, é facultada a renovação de receituário no intervalo entre consultas previamente agendadas pelo médico. Contudo, apenas será renovada a medicação que conste do plano terapêutico crónico previamente instituído pelo médico de família. Todos os pedidos não contemplados no plano terapêutico terão que ser justificados, caso a caso.

O pedido pode ser feito através das seguintes vias:

1. Presencialmente junto do Secretariado Clínico, pelo próprio ou por terceiro (desde que respeitada a lei em vigor da Proteção de Dados e as normativas legais de representação)
2. Via contacto telefónico, fax e através do correio eletrónico institucional ([usf.coimbracelas@arscentro.min-saude.pt](mailto:usf.coimbracelas@arscentro.min-saude.pt)). É necessário que indique o nome, número de utente, o Médico de Família e a medicação crónica devidamente descrita (nome do medicamento/substância ativa e quantidades pretendidas)
3. Existe ainda a possibilidade de o Médico de Família receber pedidos de medicação crónica diretamente para o seu correio eletrónico. Este último carece de confirmação pelo mesmo.

Na ausência do Médico de Família superior a 2 dias, os pedidos de renovação serão realizados pelo Médico da equipa espelho.

A medicação crónica deve ser revista e atualizada periodicamente junto do seu médico de família, não sendo possível renovar a prescrição de medicação a um utente que tenha abandonado a vigilância regular da sua situação clínica. O médico de família deve, em todas as consultas, proceder à verificação e atualização da patologia crónica e terapêutica. Ao utente, cabe a obrigação de comunicar as alterações realizadas por terceiros (médico particular, consulta de especialidade hospitalar, etc).

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

Pedidos de renovação de prescrição a utentes sem uma consulta presencial nos últimos 12 meses, não serão processados. São exceção o internamento prolongado, a detenção prisional ou a doença incapacitante.

As receitas serão enviadas para o correio eletrónico do utente. Caso seja preferência do utente, existe a possibilidade de serem enviadas por SMS ou poderão ser disponibilizadas em papel para ser levantadas no secretariado da USF CoimbraCelas.

Relativamente aos pedidos de informação clínica descritos no ponto 1 deste capítulo, o pedido deve ser realizado por escrito em impresso próprio disponível no secretariado clínico.

Estas necessidades expressas a serem resolvidas de forma serão processadas de acordo com os **Tempos Máximos de Resposta Garantidos** (TMRG) conforme diploma legal publicado em Diário da República.

#### **A USF CoimbraCelas garante**

- Um tempo máximo para a renovação de prescrições de setenta e duas (72) horas após a entrega do pedido.
- Um tempo máximo para disponibilização da informação pedida setenta e duas (72) horas após a entrega do pedido.

Os exames auxiliares de diagnóstico ou informações entregues pelos utentes no secretariado da USF, e que têm como destinatário final o seu médico de família, serão registados como recebidos pelas assistentes técnicas e inseridos como contactos indiretos na agenda do médico responsável. Nestas situações o cidadão é informado que, se houver alguma alteração no exame, será contactado pelo seu médico. Se não houver alterações não será contactado e dispõe de 5 dias úteis para proceder ao levantamento do exame.

## **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CIDADÃOS**


### **Direitos dos Utentes**

#### **1) Direito de escolha**

O utente tem direito de escolher os serviços de saúde, na medida dos recursos disponíveis e das respetivas regras de organização.

#### **2) Direito a consentimento ou recusa**

O consentimento ou recusa devem ser declarados de forma livre e esclarecida.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

Em qualquer momento da prestação de cuidados de saúde, o utente pode revogar o consentimento.

### **3) Direito a receber uma prestação dos cuidados de saúde adequada**

O utente tem o direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos, os cuidados de saúde de que necessita.

O utente tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos.

Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.

### **4) Direito à proteção de dados pessoais e da vida privada**

O utente é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada.

O tratamento dos dados de saúde deve obedecer ao disposto na lei devendo ser o adequado, pertinente e não excessivo.

O utente é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas, nos termos da Lei.

### **5) Direito de sigilo**

O utente dos serviços de saúde tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais.

Os profissionais de saúde estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, salvo lei que disponha em contrário ou decisão judicial que imponha a sua revelação.


### **6) Direito à informação**

O utente tem o direito a ser informado pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado.

O utente tem o direito a ser informado em cada momento sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda.

O utente tem o direito a ser informado sobre os TMRG a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde.

O utente tem o direito a ser informado pela instituição prestadora de cuidados de saúde quando esta não tenha capacidade para dar resposta dentro do TMRG aplicável à sua situação clínica e de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referenciação para outra entidade do SNS ou para uma entidade do setor convencionado.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

O utente tem o direito de conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.

A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

#### **7) Direito à assistência espiritual e religiosa**

O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.

Às igrejas ou comunidades religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da assistência espiritual e religiosa aos utentes internados em estabelecimentos de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos da lei em vigor.

#### **8) Direito a apresentar queixas e reclamações**

O utente tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.

As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro de reclamações, no formulário online disponibilizado pela Entidade Reguladora da Saúde em <https://www.ers.pt/pages/50>, ou por carta, fax, e-mail, sendo obrigatória a sua resposta, nos termos da lei.

Poderão também ser consultadas as perguntas frequentes daquela entidade em <https://www.ers.pt/pages/382>.

Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar.

#### **9) Direito de associação**

O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde.


#### **10) Direito dos menores e incapazes**

Os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.


### **Deveres dos utentes**

O utente deve:

- 1) Respeitar os direitos de outros utentes.
- 2) Respeitar os direitos dos profissionais de saúde com os quais se relacione.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- 3) Respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- 4) Colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.
- 5) Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## Capítulo V

### FORMAÇÃO

O compromisso com a formação e o direito ao desenvolvimento profissional são dois princípios essenciais desta USF.

Pretende-se apostar na criação de condições para se iniciar o ciclo de desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua, participada por todos os profissionais e baseada na autoavaliação, “formação-ação” e discussão clínica.

Contribuir-se-á desta forma para melhorar o grau de competência profissional e a qualidade dos cuidados prestados aos nossos utentes.

### FORMAÇÃO CONTÍNUA

A atualização de conhecimentos dos profissionais de saúde é fundamental à qualidade dos serviços prestados. Assim, anualmente o Conselho Técnico (CT) elaborará um plano de formação da equipa, que será apresentado e discutido em reunião geral, tendo a legitimidade para solicitar aos profissionais a frequência de ações de formação específicas, nomeadamente aquelas que se identifiquem após a deteção de uma não-conformidade.

#### Levantamento de necessidades formativas

O Conselho técnico realizará anualmente um levantamento das necessidades formativas identificadas por cada um dos profissionais desta USF. Os resultados serão apresentados e discutidos em reunião.

#### Formação interna


A formação interna visa **melhorar conhecimentos e competências** dos profissionais e promover o espírito de **partilha de conhecimentos** entre a equipa.

Todos os elementos da equipa se comprometem a apresentar **casos clínicos** decorrentes da sua prática, nomeadamente nos **casos de referência** a cuidados hospitalares, devendo a abordagem ser preferencialmente multiprofissional e discutida semanalmente. Os casos devem ser partilhados com a restante equipa por email até 24 horas antes da reunião.

Prevêem-se ainda outras atividades de formação interna, nomeadamente:

- Discussão de protocolos de atuação;
- Discussão de critérios de qualidade, relacionados com programas de saúde;
- Apresentação de trabalhos de revisão e artigos de revistas científicas;
- Apresentação de resumos de ações de formação externa;



<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Realização de reuniões de consultoria com médicos de serviços hospitalares, ou de outros Centros de Saúde ou USF.

A planificação das apresentações será feita pelos elementos do Conselho Técnico trimestralmente.

Após a realização de cada sessão de formação, será emitido um certificado de participação para efeitos curriculares.

### Formação Externa

O Conselho Técnico elaborará anualmente o plano a realizar por cada sector profissional, distribuindo os profissionais de acordo com os seguintes critérios:

- Interesse das áreas temáticas para a atividade normal da USF, com priorização às formações na área de MGF;
- Número de ausências em simultâneo não ultrapasse 2/3 de cada sector profissional;
- Número anual de dias de ausência de cada profissional respeite a legislação em vigor;
- Número de dias já utilizados para formação nos últimos 12 meses;
- Apresentação de trabalho desenvolvido como autor em CSP;
- Não participação do candidato em ações de formação nos anos anteriores;
- Rotatividade para a mesma ação de formação em relação aos anos anteriores;
- Integrar a organização do evento ou a participação como palestrante.

Se após a satisfação destes critérios existir sobreposição, a decisão será tomada por sorteio em reunião, bem como noutras situações pontuais.


Cada participante, após a frequência da formação, deve proceder à partilha de informação com os outros profissionais, elaborando um resumo, que pode ser enviado por e-mail ou apresentado em reunião geral.

As atividades de formação externa poderão incluir a visita a outras unidades de saúde, nomeadamente na área de cuidados de saúde primários, com o objetivo de partilhar experiências e colmatar lacunas.

### Formação pré e pós-graduada

A transmissão de conhecimento faz parte das atividades dos profissionais de saúde, sendo efetivamente um dos seus deveres.

Por esse motivo, participamos na formação de outros profissionais na área pré-graduada, nomeadamente alunos do Mestrado Integrado em Medicina da Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra e alunos da licenciatura em Enfermagem da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, incluindo alunos do programa Erasmus e programa de mobilidade internacional de ambas as áreas.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>


Na área pós-graduada, participamos na formação de médicos de formação específica em Medicina Geral e Familiar (4 anos) e de Pediatria.

#### Investigação em cuidados de saúde primários

A investigação clínica em cuidados de saúde primários é uma área em franca expansão e que pode dar grande contributo para a melhoria dos cuidados prestados aos utentes, nomeadamente através de decisões clínicas mais informadas.

Todos os profissionais se comprometem a disponibilizar os seus dados de ficheiro para eventuais trabalhos de investigação, realizados no âmbito da formação contínua pré e pós-graduada e desenvolvimento profissional contínuo.

O CT é responsável pela análise e pela apresentação em reunião dos projetos que se desenvolvem, de acordo com as normas éticas e legislativas em vigor.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## Capítulo VI

### COMPROMISSO PARA A QUALIDADE E MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

As diferentes atividades e procedimentos bem como os compromissos organizacionais e funcionais internos são descritos e aprovados sobre a forma de norma ou procedimento, e integram o **Manual de Procedimentos e Boas Práticas**, de acordo com protocolo aprovado.

Os diferentes objetivos e compromissos assistenciais internos e externos estão expressos no **Plano de Ação** e na **Carta da Qualidade**, que se encontra descrita no ponto seguinte.

O compromisso com a qualidade é objetivado através de um conjunto de atividades em quatro áreas:

- Monitorização da satisfação dos utilizadores
- Monitorização da satisfação dos profissionais
- Sistema de auditorias clínicas
- Carta da Qualidade – compromisso interno dos profissionais e da USF para com os cidadãos utilizadores

O plano de ação deve conter obrigatoriamente a periodicidade e metodologias destas atividades.

### CARTA DE QUALIDADE


#### CINCO COMPROMISSOS COM OS CIDADÃOS

##### 1. SATISFAÇÃO DOS UTENTES

A USF Coimbra Celas assume o compromisso de inculcar nos cidadãos nela inscritos a confiança na sua equipa, demonstrando possuir as capacidades técnicas e humanas exigidas para satisfação das suas necessidades e expectativas.

##### 2. PARTILHA DE SOLUÇÕES

A USF Coimbra Celas assume o compromisso de responder e utilizar as opiniões e sugestões dos cidadãos individuais nela inscritos, da comunidade que assiste e das instituições nela sedeadas, na procura de soluções que contribuam para a uma lógica participada de gestão e decorrente melhoria dos serviços por ela prestados.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

### 3. GARANTIA DA ACESSIBILIDADE ORGANIZADA

- 3.1. Garantir o atendimento no próprio dia (8h-20horas) a todos os utentes cuja avaliação clínica – situação aguda - o justifique.
- 3.2. Dar resposta atempada aos pedidos de atendimento domiciliário de acordo com critérios expressos.
- 3.3. Ter um sistema claro e simples de marcação de consulta com hora de marcação, que minimize o tempo de espera e de permanência na unidade.
- 3.4. Possibilitar a marcação de consultas programadas presencialmente, por telefone ou por e-mail.
- 3.5. Possibilitar a marcação de consultas do dia – situações agudas – presencialmente ou por telefone com hora previsível de atendimento.
- 3.6. Manter um sistema ativo de informação de cancelamento de consultas em situações imprevistas, com soluções alternativas adequadas.
- 3.7. Ter um sistema eficaz, cómodo e seguro de renovação de receituário para medicação prolongada, com possibilidade de envio por correio e via e-mail.

### 4. COMUNICAÇÃO EFICAZ


Fornecer um Guia de Acolhimento com informação sobre organização e funcionamento da USF no momento de inscrição dos utentes e disponibilizá-lo em [www.usfcoimbracelas.com](http://www.usfcoimbracelas.com).  
Divulgar informação relevante sobre o funcionamento, organização e resultados assistenciais da USF e garantir a possibilidade de comunicação por telefone ou e-mail, distribuindo a todos os utentes cartões personalizados dos profissionais.

### 5. UMA PALAVRA À SEGURANÇA

A USF tem como objetivo criar um ambiente seguro e saudável comprometendo-se a melhorar e manter condições de segurança da USF e equipamentos, prevenindo riscos para os utentes e profissionais e minimizando consequências de acidentes imponderáveis.

**Temos orgulho em ser a USF CoimbraCelas**

**É a nossa, é a vossa USF!**

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## Capítulo VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

#### Inibições (incompatibilidades) Decorrentes da Necessidade de Cumprir o Compromisso Assistencial da USF

Os profissionais da USF só podem efetuar trabalho extraordinário noutras instituições desde que não ponham em causa os compromissos assistenciais da USF e tidas em consideração as incompatibilidades previstas na Lei.

Cabe ao Conselho Técnico (CT) emitir parecer sobre o assunto, no que se refere aos eventuais prejuízos dos compromissos na USF, informando o respetivo profissional e o coordenador da unidade.

O parecer do CT deve ser submetido a ratificação em sede de Conselho Geral (CG). Nos casos em que o CG considere existir incompatibilidades entre os interesses particulares e o interesse da USF, compete ao profissional corrigir o problema ou renunciar à sua posição de elemento da USF.

Se o elemento nas circunstâncias definidas anteriormente não renunciar por sua livre vontade, o coordenador deve propor ao conselho geral a sua exclusão.

#### Dúvidas e Omissões

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


As decisões do conselho geral sobre as dúvidas ou omissões referidas anteriormente passam a ser definidas como regra a observar, para situações idênticas que possam surgir futuramente.

#### Subscrição de Regulamento Interno por todos os Profissionais

O presente regulamento, foi aprovado em Conselho Geral por unanimidade no dia 14 de fevereiro de 2020 e será assinado por todos os elementos da equipa.


#### Produção de Efeitos e Atualização

Depois da entrada em vigor, só pode ser objeto de modificação em Conselho Geral, expressamente convocado para o efeito, por maioria de 2/3 dos seus elementos.


<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente regulamento é válido até que outro seja aprovado em sede de conselho geral da USF CoimbraCelas.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

# ANEXOS


<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## DISTRIBUIÇÃO DE PROGRAMAS DE SAÚDE E DE PROCESSOS CHAVE

### PROGRAMAS DE SAÚDE


PROGRAMAS	RESPONSÁVEIS
<b>Programa de Saúde Infantil e Juvenil</b>	João Rodrigues/Inês Tinoco e Sónia Pinto
<b>Programa de Planeamento Familiar</b>	Ana Viegas, Jorge Campelo e Catarina Simões
<b>Programa de Saúde Materna</b>	Ana Viegas, Jorge Campelo e Catarina Simões
<b>Programa de Prevenção Oncológica</b>	Alexandra Escada e Manuela Duarte
<b>Programa de Vigilância de Diabéticos</b>	Hélder Ferreira, Diana Roda, Joana Gonçalves e Maria João
<b>Programa de Vigilância de Hipertensos</b>	Hélder Ferreira, Diana Roda, Joana Gonçalves e Maria João
<b>Programa de Saúde do Idoso</b>	Inês Tinoco, Joana Gonçalves e Alda Fidalgo
<b>Programa de Vacinação</b>	Ana Viegas e Maria do Céu
<b>Programa de Cuidados em Situações de Doença Aguda</b>	Alexandra Escada e Maria do Céu
<b>Programa de Visitação Domiciliária</b>	Ana Sousa, Joana Gonçalves e Alda Fidalgo
<b>Plano de Desenvolvimento Profissional e Formação Contínua</b>	Alexandra Escada, Maria do Céu e Adelaide Bandeira
<b>Carteiras Adicionais</b>	João Rodrigues e Luís Abreu



<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## PROCESSOS CHAVE

NÚCLEO	FACILITADORES		
	Médicos	Enfermeiros	Assistentes Técnicos
<b>Contratualização, Monitorização e BI-CSP (PAUF)</b>	João Rodrigues/Inês Tinoco e Ana Viegas	Maria do Céu	Adelaide Bandeira
<b>Formação contínua</b>	Alexandra Escada	Manuela Duarte	Tânia Silva
<b>Prevenção e Controlo de Infeções</b>	Joana Gonçalves	Catarina Simões	Tânia Silva
<b>Intersubstituição</b>	Alexandra Escada	Maria do Céu	Tânia Silva
<b>Articulação com outras instituições</b>	Ana Viegas	Maria do Céu	Adelaide Bandeira
<b>Departamento da Felicidade e Humanização da USF</b>	Diana Roda	Catarina Simões/Alda Fidalgo	Adelaide Bandeira
<b>Gestão do Material Clínico e Secretariado</b>	Luís Abreu	Maria João/Manuela Duarte	Adelaide Bandeira
<b>Avaliação da satisfação e do desempenho</b>	Inês Tinoco	Sónia Pinto	Beatriz Gandarez
<b>Processo de Auditorias Internas</b>	Alexandra Escada	Maria do Céu	Adelaide Bandeira
<b>Meios de Comunicação (página web e outros)</b>	Luís Abreu	Sónia Pinto	Tânia Silva
<b>Infra-estruturas</b>	Luís Abreu	Maria João	Graça Simões

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

## ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS POR CADA SETOR PROFISSIONAL

### 1 – Saúde Infantil e Juvenil

#### **Assistentes Técnicas:**


- Assegurar a inscrição informática no 1º contacto da criança ou familiar com a USF e registar meio de comunicação eficaz para possíveis futuros contactos;
- Assegurar que as crianças cujos pais optaram por vigilância fora da USF, manifestem essa intenção por escrito e seja arquivado em processo específico para constar no relatório de atividades.
- Assegurar o tratamento das referências das crianças pela Saúde 24, de acordo com o protocolo de atuação, dando conhecimento imediato ao médico de família ou ao seu substituto.
- Emitir cheque-dentista às crianças abrangidas pelo programa.

#### **Enfermeiras:**

- Assegurar a realização do diagnóstico precoce no 1º contacto com a USF. Se possível realizar também 1ª consulta de enfermagem e médica ou até 28º dia de vida; preparação para possível visita domiciliária, consoante plano de ação da USF.
- Após conhecimento da notícia de nascimento, confirmar que foi efetuado diagnóstico precoce e vacinação, assegurando a convocação ou visita domiciliária nos casos em falta;
- Consultas de enfermagem – Avaliar e registar os parâmetros biométricos, desenvolvimento, assegurar o cumprimento do PNV e efetuar ensinamentos de cuidados de higiene, alimentação, prevenção de acidentes e sexualidade, de acordo com a idade, efetuando os respetivos registos informáticos, segundo protocolo da USF e normas da DGS.
- Registrar vacina da Hepatite B administrada na Maternidade.
- Encaminhar para fazer vacina BGC crianças que reúnam os critérios definidos pela DGS;

#### **Médicos:**

- Interpretar os parâmetros biométricos.
- Efetuar avaliação Psicomotora.
- Efetuar exame clínico de acordo com as normas da DGS
- Avaliação do risco sociofamiliar
- Proceder à decisão clínica em conformidade, referenciando as situações que o justifiquem, levando também os casos às reuniões clínicas semanais para discussão.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Reforçar importância dos ensinamentos e recomendações efetuadas pela equipa de Enfermagem
- Registos informáticos segundo a ICPC. Códigos: consulta de vigilância em saúde infantil e juvenil: contacto direto realizado por médico, com registo de SOAP e classificação do A do SOAP de A98 (medicina preventiva), ou registo parametrizado de observações e procedimentos relacionados com saúde infantil e juvenil numa ficha ou módulo de saúde infantil e juvenil.
- Agendar próxima consulta no tempo devido consoante situação clínica e orientações da comunidade científica.

## 2 – Planeamento Familiar

### Assistentes Técnicas:


- Efetuar registo administrativo de contacto a todas as mulheres que forem consultadas e a quem seja distribuído método contraceutivo, incluindo contraceção de emergência.
- Enviar resultado de colpocitologias para as utentes identificadas.

### Enfermeiras:

- Aconselhar e prestar informação à utente e/ou ao casal sobre sexualidade, responsabilizando pelo processo do Planeamento Familiar e sensibilizando para a importância da vigilância periódica.
- Identificar precocemente e controlar as situações de risco individual, familiar e social tendo em vista a realização de um Planeamento Familiar responsável.
- Efetuar o ensino sobre os vários métodos de contraceção disponíveis.
- Fornecer gratuitamente os métodos contraceuticos e fazer o respetivo registo informático.
- Avaliar e registar os parâmetros vitais e biometrias da utente.
- Verificar e atualizar PNV.
- Colaborar na realização de colpocitologias, colocação de DIUs e implantes.
- Encaminhar as utentes com pretensão a Interrupção Voluntária da Gravidez segundo legislação em vigor.

### Médicos:

- Realizar anamnese dirigida a fatores de risco para contraceção.
- Realizar exame objetivo e colpocitologia com eventual realização de exames complementares de diagnóstico, de acordo com normas da DGS.
- Solicitar à utente em documento próprio o consentimento informado para colocação de DIU ou Implante.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Articular com a restante equipa médica a colocação de DIU ou Implante por outro médico que não o médico de família.
- Sensibilizar o casal para a realização de consulta pré-concepcional.
- Referenciar todas as situações que justifiquem Cuidados de Saúde Secundários.
- Registos informáticos segundo a ICPC. Códigos: pelo menos um registo parametrizado de que uma das rubricas relacionadas com planeamento familiar (W11, W12, W13, W14, e W15) e aparelho genital feminino (X01 a 99).
- Agendar próxima consulta no tempo devido consoante situação clínica e orientações da comunidade científica.

### 3 – Saúde Materna

#### **Assistentes Técnicas:**


- Providenciar marcação de Revisão de Puerpério aquando da inscrição do recém-nascido na Unidade de Saúde (45 dias após parto).
- Regularizar a Isenção de Taxa Moderadora.

#### **Enfermeiras:**

- Acolher a grávida/casal demonstrando interesse, sensibilizando para a importância de uma vigilância regular da gravidez.
- Implicar o companheiro/marido da grávida na prestação dos cuidados, permitindo uma vivência conjunta da gravidez pelo casal, prestando formação de acordo com as necessidades identificadas.
- Promover hábitos de vida saudáveis, sinalizando situações de risco.
- Calcular tempo gestacional.
- Realizar ensinamentos de acordo com a idade gestacional.
- Avaliar e registar parâmetros vitais e biometrias.
- Verificar e atualizar PNV de acordo com idade gestacional.
- Mostrar disponibilidade para esclarecer quaisquer dúvidas expostas pela grávida e família, de acordo com as necessidades individuais.
- Sensibilizar e aplicar estratégias adequadas para a promoção do aleitamento materno.
- Sensibilizar a grávida para a importância da Revisão de Puerpério, realização de Diagnóstico Precoce e vigilância do recém-nascido.

#### **Médicos:**

- Assegurar 1ª consulta de Saúde Materna no 1º Trimestre desde que a grávida tenha sido identificada antes das últimas duas semanas.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Aceitar a decisão da grávida em ser seguida por Obstetra, disponibilizando vigilância em paralelo na USF sempre que seja vontade da grávida.
- Assegurar emissão de declaração de Isenção de Taxa Moderadora.
- Efetuar vigilância da grávida segundo normas da DGS acrescidas das particularidades definidas por protocolo com as Maternidades.
- Fazer os registos informáticos corretos, nomeadamente as codificações. Nota: Consulta de vigilância em saúde materna: contacto direto realizado por médico, com registo de SOAP e classificação do A do SOAP com uma das rubricas da ICPC-2 relacionada com gravidez (W78 ou outra), ou registo parametrizado de observações e procedimentos relacionados com saúde materna numa ficha ou módulo de saúde materna.
- Avaliar cálculo do risco da gravidez (Goodwin).
- Referenciar as grávidas de risco para as Maternidades disponibilizando vigilância em paralelo na USF se a grávida o desejar.
- Agendar próxima consulta no tempo devido consoante situação clínica e orientações da comunidade científica.
- No último trimestre de gravidez, sensibilizar a grávida para a importância da realização da consulta de Revisão de Puerpério, Diagnóstico Precoce e Vigilância do recém-nascido.


#### 4 – Saúde do Adulto e Idoso (exceto grupos de risco)

##### **Assistentes Técnicas:**

- Incluir pedido de Boletim de Vacinas na documentação para inscrição na USF.
- Agendar consultas programadas sempre que o utente solicite, de acordo com disponibilidade de agenda e orientações escritas do respetivo médico.
- Identificar, aquando do pedido de agendamento de consulta, os utentes de primeira vez ou que não tenham tido consulta nos últimos 3 anos.
- Informar o médico sempre que o agendamento de consultas programadas ultrapasse as 2 semanas.
- Efetuar os registos administrativos de contacto a todos os utentes que tenham consulta, ou pedidos de exames complementares de diagnóstico (com conhecimento prévio do Médico de Família) e receituário, bem como a cobrança das respetivas taxas.

##### **Enfermeiras:**

- Executar planos terapêuticos, nomeadamente administração de medicamentos e realização de tratamentos.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Educar e apoiar na reabilitação.
- Verificar e atualizar PNV.
- Realizar ensinamentos de educação para a saúde em todos os casos sinalizados (médico, enfermeiro).
- Avaliar risco de diabetes (Ficha de avaliação de risco de diabetes)
- Encaminhar para outros profissionais as situações que o justifiquem.
- Sensibilizar o utente/família para o autocuidado possibilitando a continuidade dos cuidados.
- Identificar e monitorizar as situações de risco individual, familiar e social.
- Identificar e referenciar precocemente sinais de depressão no idoso ou pessoa fragilizada.

#### **Médicos:**

- Reforçar atualização do PNV em todas as atividades de prevenção da saúde.
- Promover atividades de rastreio da doença oncológica tendo como objetivo o cumprimento dos indicadores definidos no Plano de Ação.
- Prestar cuidados promotores de saúde e atividades preventivas da doença, selecionando as intervenções custo-efetivas em cada fase da vida.
- Efetuar avaliações do estado global de saúde tendo em atenção o contexto biopsico-socio-cultural.
- Efetuar corretamente os registos informáticos no SOAP e classificar segundo a ICPC.
- Agendar próxima consulta no tempo devido consoante situação clínica e orientações da comunidade científica.


## **5 – Diabetes Mellitus**

#### **Assistentes Técnicas:**

- Regularizar Isenção de Taxa Moderadora.
- Efetuar registo administrativo de contacto a todos os diabéticos com consulta programada.
- Marcar rastreio de retinopatia diabética.

#### **Enfermeiras:**

- Efetuar consulta de enfermagem com avaliação biométrica (tensão arterial, peso, altura, medição de perímetro abdominal).
- Pesquisar glicemia quando necessário.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Realizar ensinos individuais (no mínimo alimentação, atividade física e interpretação dos valores da glicemia) e em grupo.
- Observar pés (aspeto, pulsos, sensibilidade, calosidades e unhas).

#### **Médicos:**

- Realizar exame clínico, interpretação dos exames complementares de diagnóstico de seguimento, prescrição de fármacos (se necessário) de acordo com as “boas práticas” e requisição de novos exames complementares, segundo protocolo da USF e normas da DGS.
- Verificar a existência de patologia associada, nomeadamente Excesso de Peso (T83), Obesidade (T92), Abuso de Tabaco (P17), Hipertensão Arterial (K86 ou 87), Insuficiência Renal (U28), Aterosclerose (K92), Dislipidémia (T93), etc.
- Restaurar as alterações metabólicas o mais perto possível dos valores de referência.
- Evitar/retardar as complicações tardias: Nefropatia, Retinopatia, Doença Cardíaca, Neuropatia e Amputação.
- Referenciar para despiste de Retinopatia Diabética e para Cuidados Secundários caso se justifique.
- Manter ficheiro atualizado com as respetivas codificações atualizadas em termos de ICPC (T89e T90). Nota: Consulta de vigilância em diabetes mellitus: contacto direto realizado por médico, com registo de SOAP e classificação do A do SOAP de T89 ou T90 (DM), ou registo parametrizado de observações e procedimentos relacionados com DM numa ficha ou módulo de seguimento de diabéticos.
- Agendar próxima consulta no tempo devido consoante situação clínica e orientações da comunidade científica.


## **6 – Hipertensão Arterial**

#### **Assistentes Técnicas:**

- Efetuar registo administrativo de contacto a todos os hipertensos com consulta programada.

#### **Enfermeiras:**

- Efetuar avaliação biométrica (Pressão arterial, peso, altura, medição de perímetro abdominal).
- Efetuar a monitorização, segundo periodicidade decidida pelo enfermeiro/médico, da pressão arterial.
- Realizar ensinos (alimentação, exercício físico, motivar doentes a efetuarem a
- monitorização da sua TA).

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Avaliar risco de diabetes (Ficha de avaliação de risco de diabetes)
- Informar sobre importância de agendar consulta de HTA em cada semestre.

#### **Médicos:**

- Realizar exame clínico e avaliação de acordo com protocolo elaborado pela USF.
- Determinar e registar o Risco Cardiovascular Global.
- Referenciar para Cuidados Secundários caso se justifique.
- Manter ficheiro atualizado com as respetivas codificações atualizadas em termos de ICPC (K86 e K87). Nota: Consulta de vigilância em hipertensão arterial: contacto direto realizado por médico, com registo de SOAP e classificação do A do SOAP de K86 ou K87 (hipertensão arterial), ou registo parametrizado de observações e procedimentos relacionados com HTA numa ficha ou módulo de seguimento de hipertensos.
- Agendar próxima consulta no tempo devido consoante situação clínica e orientações da comunidade científica.

## **7 – Cuidados no domicílio (\*)**

#### **Assistentes Técnicas:**

- Acolher o pedido do utente ou familiar e encaminhar para o enfermeiro/médico de família.
- Realizar o Registo Administrativo de Contacto e a respetiva cobrança no primeiro contacto do utente ou familiar com a Unidade, após a visita.


#### **Enfermeiras:**

- Avaliar pertinência do domicílio utilizando critérios previamente definidos.
- Determinar o grau de dependência (escalas Katz e Lawton e Brody)
- Efetuar os procedimentos técnicos/terapêuticos necessários em cada situação.
- Ensinar e educar, visando promover a autonomia do doente e da família.
- Articular com outras equipas de apoio domiciliário da comunidade.
- Articular com a rede de Cuidados Continuados Integrados através da Equipa Coordenadora Local.
- Apoiar a família na morte e no luto.

#### **Médicos:**

- Avaliar pertinência do domicílio utilizando critérios previamente definidos.
- Efetuar consulta domiciliária.
- Proceder à decisão clínica em conformidade, referenciando as situações que o justifiquem.
- Articular com a rede de Cuidados Integrados através da Equipa Coordenadora Local.



<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

- Apoiar a família na morte e no luto.
- Agendar próxima consulta no tempo devido consoante situação clínica e orientações da comunidade científica.

**(\*) – Critérios para realização de consultas no domicílio:**

- Doença crónica instável ou exacerbação aguda de doença crónica.
- Utentes, após alta hospitalar, que necessitem de continuação de cuidados.
- Utentes acamados ou com incapacidades diversas.
- Recém-nascidos e puérperas, sobretudo em maior risco social.
- Utentes com doença oncológica avançada ou em estadió terminal de outras doenças crónicas.

## 8 – Situações agudas

### **Assistentes Técnicas:**

- Encaminhar o pedido de consulta para o médico e/ou enfermeira; inscrever o utente na agenda do respetivo médico se assim for determinado.
- Assegurar o tratamento das referências do Programa “Saúde 24”, de acordo com o protocolo de atuação.

### **Enfermeiras:**

- Efetuar sempre que possível avaliação dos pedidos de consulta por doença aguda.
- Avaliar parâmetros que considera importantes e que contextualizem as queixas do utente.
- Executar planos terapêuticos, nomeadamente administração de medicamentos e realização de tratamentos.


### **Médicos:**

- Executar os procedimentos inerentes ao diagnóstico e tratamento da situação.
- Referenciar para outro nível de cuidados sempre que a situação o justifique, devendo para isso, enviar sempre informação escrita.

## 9 – Vacinação

### **Assistentes Técnicas.**

- Incluir pedido de Boletim de Vacinas na documentação para inscrição na USF.
- Informar a equipa nuclear sempre que há nova inscrição de utentes no seu ficheiro.

<b>REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS</b>			 USF CoimbraCelas
Aprovação em CG: Fevereiro 2020	Versão: 1	Revisão: 2023	<b>Versão em vigor</b>

**Enfermeiras:**

- Promover o Programa nacional de vacinação.
- Promover a verificação do estado vacinal do utente sempre que este recorra à
- Unidade de Saúde (consultas de diabetes, hipertensão, saúde materna, planeamento familiar, tratamentos e outros), aproveitando todas as oportunidades de vacinação.
- Ao vacinar o utente verificar sempre as vacinas do agregado familiar.
- Acompanhar e monitorizar a vacinação em cada ficheiro, convocando utentes com vacinas em atraso.
- Promover a articulação entre os diferentes profissionais de saúde (assistentes técnicas, enfermeiros, médicos), de forma a integrar a vacinação nas práticas de rotina da USF.

**Médicos:**

- Reforçar atualização do PNV em todas as atividades de prevenção da saúde.
- Questionar o utente e encaminhá-lo para o enfermeiro sempre que este não tenha as vacinas atualizadas.
- Prescrever as vacinas dos vários programas de saúde (Hipertensos e Diabéticos).

# REGULAMENTO INTERNO USF COIMBRACELAS



USF CoimbraCelas

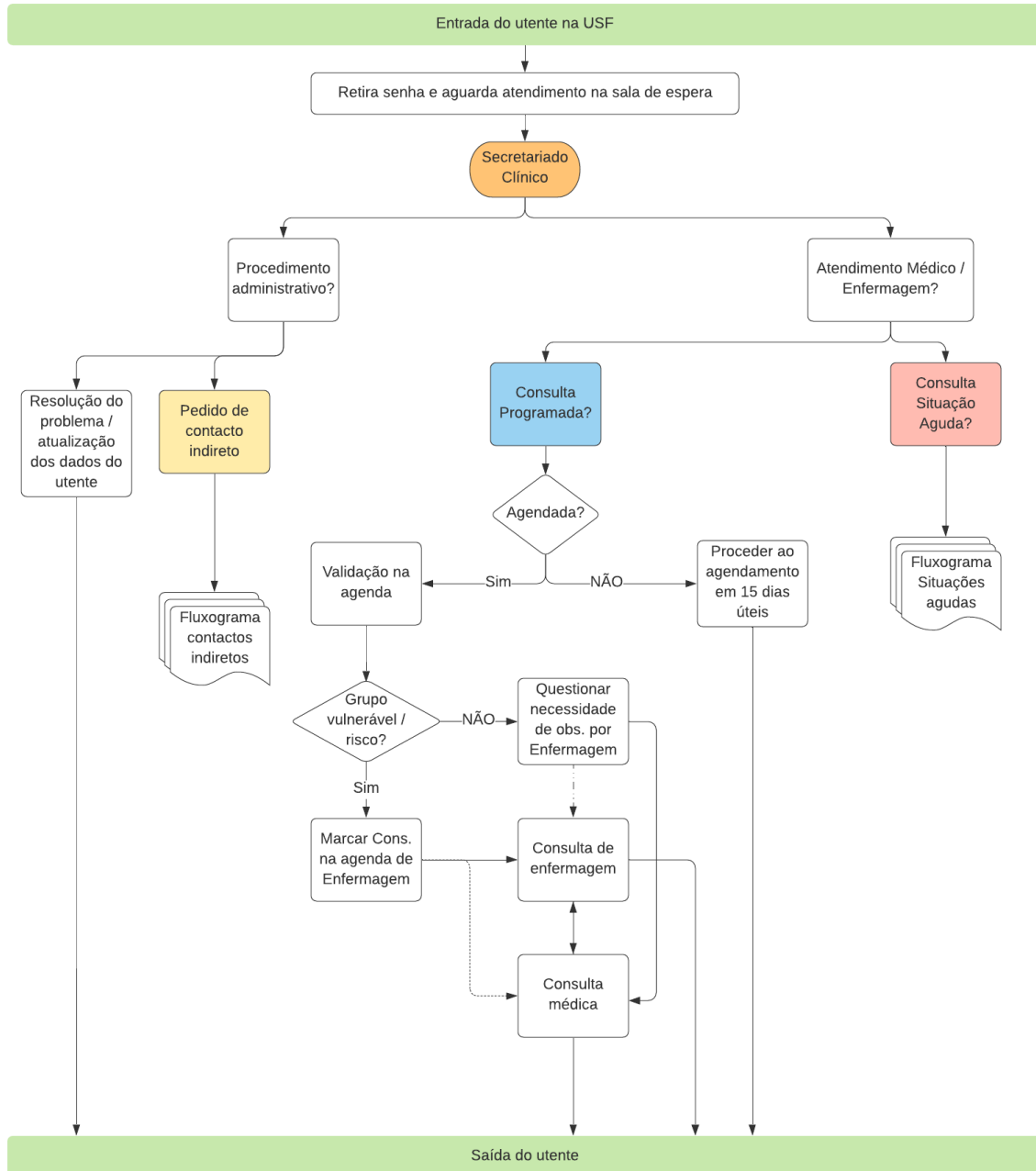
Aprovação em CG: Fevereiro 2020

Versão: 1

Revisão: 2023

Versão em vigor

## CIRCUITO DO UTENTE



## FLUXOGRAMA SITUAÇÕES AGUDAS

