

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **Unidade de Saúde Familiar**



**USF CoimbraCelas**

**Coordenador eleito – Biénio 2025-26**  
**João Rodrigues**

**USF Modelo B**

**Aprovado em Conselho Geral em 14.02.2020 e revisitado  
anualmente no 1º trimestre de cada ano**

**Morada: Av. Dom Afonso Henriques nº141, Piso 3º e 4º**

**3000-011 Coimbra, Portugal**

**E-mail: [Usf.coimbracelas@ulscoimbra.min-saude.pt](mailto:Usf.coimbracelas@ulscoimbra.min-saude.pt)**

**[www.usfcoimbracelas.com](http://www.usfcoimbracelas.com)**

**Telefone: 239708040**

# REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de  
2026

## ÍNDICE

Índice .....	2
Introdução .....	5
Capítulo I.....	6
1. IDENTIFICAÇÃO .....	6
2. LOGOTIPO .....	6
3. LEMA.....	6
4. EQUIPA MULTIDISCIPLINAR.....	6
5. ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA .....	7
Capítulo II.....	8
1. MISSÃO .....	8
2. VISÃO.....	8
3. VALORES .....	8
Capítulo III.....	9
1. ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAL .....	9
2. ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERDISCIPLINAR .....	10
a. Os principais processos da USF.....	11
b. Gestão participada e por objetivos.....	12
3. INTERVENÇÕES E ÁREAS DE ATUAÇÃO POR GRUPO PROFISSIONAL	
12	
a. Atividades desenvolvidas na área MÉDICA .....	12
b. Atividades desenvolvidas na área de ENFERMAGEM.....	12
c. Atividades desenvolvidas na área do SECRETARIADO CLÍNICO.....	13
4. Atividades desenvolvidas por CARTEIRA BÁSICA DE SERVIÇOS .....	14
5. GESTÃO DE INFORMAÇÃO INTERNA E EXTERNA .....	14
6. NORMAS DE RELACIONAMENTO .....	15
7. DEVERES DOS PROFISSIONAIS.....	15
8. DIREITOS DOS PROFISSIONAIS.....	16
9. AUSÊNCIAS.....	17
a. Regras gerais para ausências programadas.....	17
b. Regras gerais para Ausências não programadas .....	17

# REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de  
2026

c. Regras de Intersubstituição .....	17
d. Formação Externa (ausência por congressos, encontros, jornadas, cursos e outros eventos Científicos) .....	18
10. Regras de escolha, admissão, exclusão dos profissionais .....	18
Capítulo IV .....	19
1. COMPROMISSO ASSISTENCIAL .....	19
a. Horário de funcionamento e de atendimento .....	19
b. Oferta de serviços (carteira básica de serviços) .....	19
i. CONSULTAS DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR e de ENFERMAGEM.....	19
ii. CUIDADOS ESPECIFICOS DE ENFERMAGEM.....	20
iii. VISITAS DOMICILIÁRIAS .....	20
iv. ACTIVIDADES ou CONTATOS NÃO PRESENCIAIS .....	20
v. O QUE NÃO FAZEMOS .....	20
vi. Alternativas assistenciais fora do horário de atendimento da USF .....	21
2. ACOLHIMENTO:.....	21
a. Comunicação com os Utentes .....	21
3. PRESTAÇÃO DE CONTAS .....	22
4. TRATAMENTO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS .....	22
5. SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS .....	22
6. DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CIDADÃOS .....	23
a. Direitos dos Utentes .....	23
b. Deveres dos utentes .....	23
Capítulo V .....	24
1. FORMAÇÃO .....	24
a. FORMAÇÃO CONTÍNUA .....	24
b. Levantamento de necessidades formativas .....	24
c. Formação interna.....	24
d. Formação Externa .....	25
e. Formação pré e pós-graduada.....	25
f. Investigação em cuidados de saúde primários.....	26
Capítulo VI .....	27

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de  
2026

1. COMPROMISSO PARA A QUALIDADE E MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE.....	27
2. CARTA DE QUALIDADE.....	27
Capítulo VII .....	29
1. Inibições (incompatibilidades) Decorrentes da Necessidade de Cumprir o Compromisso Assistencial da USF.....	29
2. Dúvidas e Omissões .....	29
3. Subscrição de Regulamento Interno por todos os Profissionais.....	29
4. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	29
ANEXOS.....	30
1. “Sete Componentes da USF”.....	31
2. Enquadramento dos horários de trabalho e dos incrementos tendo em conta a dimensão das listas de utentes .....	32
3. Manual de Boas Práticas, sobre a “Gestão das agendas e cumprimento dos TMRG” (Página web da USF). .....	38
4. Assunto: Órgãos/Núcleos Facilitadores e funcionalidades – 2025-26.....	38
5. Intersubstituição – REGRAS.....	42
6. COMISSÕES GRATUITAS DE SERVIÇO.....	45
7. DOENÇA AGUDA NÃO URGENTE – BOA PRÁTICA .....	46
8. CIRCUITO GERAL DO UTENTE NA USF .....	49

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## INTRODUÇÃO

Este regulamento interno é o resultado do trabalho do grupo no processo de candidatura a USF de modelo A e depois em 2023 a USF de modelo B, tendo em conta o enquadramento legal dos ACES e depois, janeiro de 2024, das ULS, e da autonomia responsável das USF, levando a internamente a atualizar a regulação das diretrizes de funcionamento, que visam prestar cuidados de excelência à sua população.

O documento é dinâmico, revisitado anualmente no processo de contratualização interno e quando de atualização legislativa. O processo de elaboração e atualização do regulamento foi inicialmente coordenado pela Dra. Ana Viegas, ano de 2019 e 2020, e posteriormente pelo Dr. João Rodrigues, tendo-se sempre envolvido a participação de todos os profissionais e está de acordo com o determinado primeiro pelo (DL nº 298/07, alterado pelo Decreto-Lei nº 73/2017 de 21 de junho) e desde 2024 pelo Anexo I do Decreto-Lei n.º 103/2023 de 7 de novembro.

Por fim, salientar que anualmente se revisitam as “Sete Componentes da USF” (**Anexo I, 18 de janeiro de 2025**), enquadramento dos horários de trabalho e dos incrementos tendo em conta a dimensão das listas de utentes (**Anexo II**) e o Manual de Boas Práticas, sobre a “Gestão das agendas e cumprimento dos TMRG” (**Anexo III**), sendo subscritas por todos os profissionais para reforçar o compromisso estabelecido entre todos os profissionais de atingir os objetivos contratualizados e de praticar os valores da USF.

COIMBRA, 18 DE JANEIRO DE 2025

Conselho Geral da USF  
Hotel D. Luís

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## CAPÍTULO I

### 1. IDENTIFICAÇÃO

A Unidade de Saúde Familiar (USF) CoimbraCelas, 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 (UF) do Centro de Saúde de Celas, inserida na rede da ULS de Coimbra (DL n.º 298/07, alterado pelo Anexo I do Decreto-Lei n.º 103/2023 de 7 de novembro).

**Morada:** Avenida Afonso Henriques, n.º 141, 3.º e 4.º pisos 3000-011 Coimbra

<https://www.usfcoimbracelas.com/como-funcionamos/as-instala%C3%A7%C3%B5es>

**Telefone:** 239708040

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

**Site:** [www.usfcoimbracelas.com](http://www.usfcoimbracelas.com)

### 2. LOGOTIPO



**USF CoimbraCelas**

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.

### 3. LEMA

*“A pratica do trabalho em equipa com respeito, lealdade, generosidade e empatia, são fatores para uma conduta vencedora”.*

### 4. EQUIPA MULTIDISCIPLINAR

Somos uma equipa dinâmica e motivada, constituída por seis (6) médicos especialistas, seis (6) enfermeiros e quatro (4) assistentes técnicos. Além disso, preparada para ter em formação alunos de medicina e de enfermagem nos diversos anos dos cursos e médicos do ano comum e da especialidade de Medicina Geral e Familiar.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

Na **página web da USF**, podem-se encontrar as fotos e os currículos de todos os profissionais, dados atualizados anualmente e respetivo enquadramento funcional:



## **5. ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA**

A área geográfica de atuação da USF CoimbraCelas 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, Areeiro, Tovim e Chão do Bispo, que são zonas de franco crescimento urbano, e as zonas do Casal do Lobo, Cova do Ouro, 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.



## CAPÍTULO II

### 1. MISSÃO

A prestação de cuidados de saúde globais em tempo útil à população, cumprindo sempre os Tempos Máximos de Resposta Garantida (TMRG), garantindo acessibilidade organizada (resposta no próprio dia a situações de Doença Aguda Não Urgentes e em cinco dias úteis a consultas programadas a pedido dos utentes), personalização, continuidade, globalidade, efetividade e satisfação aos cidadãos e aos seus profissionais.

### 2. VISÃO

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

### 3. 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.

Em resumo e para cumprir os Valores da USF, subscrevemos anualmente as “Sete Componentes da USF” (anexo nº1, 18 de janeiro de 2025).

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## CAPÍTULO III

### **1. ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAL**

A USF CoimbraCelas, modelo A, iniciou atividade a **30 de dezembro de 2019**. Teve a sua origem na anterior UCSP de Celas e surgiu fruto do empenho e dedicação da sua equipa em reorganizar a prestação dos cuidados de saúde. A **01 de janeiro de 2024 tornou-se uma USF modelo B**, traduzindo-se na valorização dos seus profissionais, das boas práticas clínicas, com diminuição do número de utentes sem equipa de saúde familiar. Coincidentemente ou não, iniciou-se a reorganização administrativa com a criação das Unidades Locais de Saúde (ULS). A **ULS de Coimbra** passou a incluir parte do ACeS Baixo Mondego, incluindo a nossa USF, conjuntamente com o Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, Hospital Arcebispo João Crisóstomo – Cantanhede e o Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Rovisco Pais, e com o ACeS do Pinhal Interior Norte e os Centros de Saúde de Cantanhede, de Celas, de Eiras, de Fernão Magalhães, de Norton de Matos, de Santa Clara, de São Martinho do Bispo, de Condeixa-a-Nova, da Mealhada, de Mira, de Mortágua e de Penacova. Este novo organismo é responsável pela gestão humanos e financeiros, sendo que a responsabilidade da gestão dos recursos materiais e contratação dos trabalhadores inseridos na carreira de assistente operacional é da responsabilidade da **Câmara Municipal de Coimbra**, tendo em conta o início do processo de transferência de competências a 1 de janeiro de 2024. A **estrutura orgânica da USF CoimbraCelas** é constituída por **conselho geral, coordenador e conselho técnico (Anexo IV)**. As competências destas estruturas estão definidas no Anexo I do Decreto-Lei n.º 103/2023 de 7 de novembro, e replicados no Manual de Acolhimento da USF CoimbraCelas, atualizados anualmente e disponível na página web da USF.

A organização, funcionamento e estrutura orgânica da USF, cumpre o respetivo enquadramento legal, salientando-se sobre esta submatéria o artigo 10.º e todo o CAPÍTULO III do Anexo I do Decreto-Lei n.º 103/2023 de 7 de novembro, conjugado com a devida aplicação das disposições do Código de Processo Administrativo (CPA) que aplicam a todos os órgãos da Administração Pública, incluindo às USF.

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de 2026

### 2. ORGANIZAÇÃO INTERNA E COOPERAÇÃO INTERDISCIPLINAR

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 (todos) com complementaridade de funções, trabalhando de forma integrada e articulada.

Os **horários de funcionamento da USF CoimbraCelas, os horários dos médicos e dos enfermeiros**, bem como as formas de contacto e os períodos de ausência dos profissionais, estão disponíveis na **página web da USF**, por exemplo:



Médico  
**Coordenador da USF CoimbraCelas.**  
**Nº da Ordem dos Médicos** 33998  
**Categoria** Assistente Graduado Sénior de MGF  
**Línguas** Português | Francês  
  
Pode consultar o **Curriculum Vitae** deste Médico [AQUI](#) 📄

Dr. João Rodrigues

Médico

Horário	segunda-feira	terça-feira	quarta-feira	quinta-feira	sexta-feira
08h30-12h30	Consultas de Medicina Geral e Familiar				
13h00-14h30	Almoço	Almoço	Almoço	Almoço	Almoço
14h30-17h00	Consultas de Medicina Geral e Familiar	Almofada (TMRG)	Consultas de Medicina Geral e Familiar	Consultas de Medicina Geral e Familiar	RC/AF
17h00-20h00					Almofada (TMRG)

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).
- **Sistema de intersubstituição,** ativando a equipa alargada. **Regras no anexo V.**

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 funcionamento da USF CoimbraCelas, de forma a estar habilitado para informar convenientemente os cidadãos. Tem o dever também de identificar e registar, em sede de livro de ocorrências online (email para o fórum da USF e/ou TEAMS), os problemas organizativos e funcionais por ele

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

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 e das regras de intersubstituição, recordadas semanalmente. A autonomia de todos, individualmente e em equipa, obriga a uma maior autorresponsabilização e transparência.

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

#### **a. Os principais processos da USF**

Os principais processos da USF CoimbraCelas estão divididos pelas áreas de Organização, gestão e circuito da informação, da Prestação de Cuidados, de Formação e Desenvolvimento da Qualidade e de Articulação com as UF do CS de Celas, ULS de Coimbra e com outras instituições 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 anual. A distribuição dos vários programas e processos chave encontra-se descrita no **anexo IV**.

Compete aos responsáveis pelos diversos processos:

- 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 com objetivo de figurar no relatório de atividades anual da USF.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

### **b. Gestão participada e por objetivos**

A USF CoimbraCelas tem um modelo de gestão participada por objetivos identificados, temporizados e quantificados no seu **Plano de Ação (2025-26)**. 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, visitar anualmente e atualizar o Plano de Ação. **O último Plano de Ação como Manual de Procedimentos**, foi aprovado em Conselho Geral, 18 de janeiro de 2025, posteriormente submetido no processo de contratualização interno e validado pela ULS de Coimbra com a assinatura da carta de compromisso de 2025.

### **3. 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 no cumprimento da **Carteira Básica de Serviços (Despacho n.º 14237/2024)** e nas Carteiras Adicionais contratualizadas com a ULS de Coimbra e publicitadas no seu site.

Em termos gerais:

#### **a. 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.

#### **b. 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, **Despacho n.º 14237/2024**. Estas competências incluem:

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de 2026

- Efetuar consultas de enfermagem, garantindo os cuidados de saúde de qualidade ao utente;
- 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 promoção de saúde e prevenção da doença às famílias e aos utentes dependentes e/ou com mobilidade reduzida;
- Realizar ações de educação 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 situações detetadas que necessitem de intervenção;
- Colaborar na formação pré e pós-graduada, e continua dos profissionais de saúde;
- Integrar projetos de investigação desenvolvidos na USF.

### **c. Atividades desenvolvidas na área do SECRETARIADO CLÍNICO**

O Secretariado Clínico, sendo o primeiro ponto de interação do cidadão com os cuidados de saúde, constitui um marco muito relevante na imagem da USF. Assim, uma relação empática, assertiva e desenvolvida com os utilizadores, contribui de forma efetiva para a organização da Unidade e para a satisfação dos cidadãos que a ela recorrem. As principais atividades a desenvolver pelo Secretariado Clínico, **Despacho n.º 14237/2024**, são:

- Atendimento ao público (presencial, telefone e/ou por via email);
- Agendamento, marcação e desmarcação de consultas diretas (presencial, telefone e/ou por email) e respetiva monitorização; e contatos não presenciais em articulação com os médicos e enfermeiros;
- Encaminhamento e esclarecimento dos utentes;
- Atualização administrativa de ficheiros clínicos e bases de dados;
- Gestão das novas inscrições, atualização e transferência internas e externas de utentes;
- Distribuição, tratamento e arquivo de correio;
- Convocatórias para efeitos de vacinação, remarcações e outros convietes para consultas;
- Atualização de dados dos utentes e respetivas famílias;
- Receção e encaminhamento de reclamações, sugestões e elogios;
- Tratamento do Arquivo Morto;
- Organização e gestão de elementos de suporte administrativo, necessários ao bom funcionamento da unidade;

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

#### **4. Atividades desenvolvidas por CARTEIRA BÁSICA DE SERVIÇOS**

A USF CoimbraCelas assegura a totalidade do conjunto de serviços definidos na Carteira Básica de Serviços (**Despacho n.º 14237/2024**) 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 procedimentos, integrando o **Plano de Ação da USF, como verdadeiro Manual de Procedimentos**, 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 IV** a visitar anualmente.

#### **5. GESTÃO DE INFORMAÇÃO INTERNA E EXTERNA**

A gestão da comunicação e documentação é feita pelo Coordenador, devendo cumprir o princípio de fazer chegar a todos os profissionais da USF, toda a informação que diga respeito à vida da USF, seja interna ou externa. Essa partilha, deve ocorrer, pelo menos via Fórum Eletrónico da USF – CoimbraCelas: [usfcoimbracelas@arscentro.min-saude.pt](mailto:usfcoimbracelas@arscentro.min-saude.pt) Toda a documentação importante, deverá estar disponível na página web da USF e a documentação interna, na respetiva **intranet**:

## INTRANET



### INTRANET

Nesta página disponibilizamos acesso à Rede Interna da Equipa da USF CoimbraCelas.

Para aceder necessita de uma conta institucional validada e autorizada.

Parar entrar clicar em "saber mais"

**SAIBA MAIS**

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## **6. NORMAS DE RELACIONAMENTO**

Para a consecução dos objetivos é fundamental uma cultura de relacionamento interpares. Para isso, os profissionais da equipa **comungamos os seguintes Princípios e Valores:**

- O acesso aos cuidados de saúde deve ser geral e universal;
- A nossa atividade 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 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.

Em resumo, as **sete (7) componentes da identidade da USF** são:

- Respeito mútuo;
- Integridade e Compreensão;
- Colaboração e Atenção;
- Flexibilidade;
- Isenção e Cordialidade;
- Compromisso;
- Interioridade e Resiliência.

## **7. 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 o Regulamento Interno da USF, Carta de Compromisso anual e Plano de Ação e Manual de Procedimentos, Guia do Utente, Procedimentos Técnicos e Notas Informativas do Coordenador;
- 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;

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de  
2026

- 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 estrutura organizacional e funcional da USF;
- 8) Cumprir rigorosamente os horários publicitados (página web) para a realização de procedimentos, conforme a organização da USF;
- 9) Perante imprevistos no cumprimento do horário estipulado, comunicar à USF, via fórum eletrónico;
- 10) Respeitar os protocolos clínicos e funcionais da USF relativos a boas práticas sobre medicamentos, exames, materiais consumíveis, procedimentos de consulta, entre outros;
- 11) Qualquer anormalidade deverá ser transmitida ao coordenador e comunicada no fórum da USF.

### **8. DIREITOS DOS PROFISSIONAIS**

Os profissionais 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, segundo o enquadramento de cada carreira profissional;
- 3) Opinar sobre questões que possam influenciar o bom desempenho da sua atividade profissional;
- 4) Encaminhar sugestões ao Coordenador da USF, via fórum eletrónico da USF, para que as condições de trabalho ofereçam sempre maior segurança, conforto e resolubilidade aos utentes e aos profissionais;
- 5) Fazer parte dos grupos de trabalho para as quais for indicado pelo Coordenador e Conselho Geral;
- 6) Participar nos cursos, simpósios e estudos de casos, realizados na USF e fora da USF, inseridos no plano de formação da USF;
- 7) Votar e ser votado para núcleos de facilitadores;
- 8) Participar ativamente nas 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.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## **9. AUSÊNCIAS**

Será sempre afixada semanalmente, na página web da USF e à entrada da USF, informação acerca da ausência de qualquer profissional, bem como a duração previsível.

### **a. 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 e do respetivo enquadramento legal, 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 proporção será analisada, caso a caso, e necessitará da decisão da equipa profissional e do coordenador.

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 pelo coordenador 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 Intranet da USF.

### **b. 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.

### **c. 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.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

As regras de intersubstituição, até 15 dias de ausência, fazem-se dentro da equipa alargada, cumprindo as regras estipuladas no Anexo V.

O Coordenador, anualmente, deverá delegar a um profissional a função de semanalmente (até sábado) enviar para todos os profissionais, a proposta de escala de ausências programadas, regras de intersubstituição e outras informações semanais relevantes, cumprindo o enquadramento do **Anexo V**, onde se inclui a listagem dos serviços mínimos médicos e de enfermagem, a assegurar em caso de intersubstituição.

**d. Formação Externa (ausência por congressos, encontros, jornadas, cursos e outros eventos Científicos)**

A formação externa estará dependente das necessidades formativas sentidas pela USF, inscrita no plano de formação anual da responsabilidade do Conselho Técnico, dos pacotes formativos promovidos por instituições de reconhecido mérito na área de formação em saúde, até um máximo de 15 dias anuais.

O pedido de agendamento das ações que possam interessar aos profissionais da unidade deve ser enviado ao coordenador e cumprir os critérios e circuito do **Anexo VI**.

**10. Regras de escolha, admissão, exclusão dos profissionais**

O Coordenador é eleito por voto secreto, após apresentar candidatura e proposta de carta de missão, para um mandato de um ou dois anos, dando cumprimentos aos critérios definidos na lei, de entre os elementos da equipa médica, podendo ser reconduzido, após avaliação do mandato e novo processo eleitoral.

Os elementos que constituem o Conselho Técnico são eleitos interpares, para um mandato de um ou dois anos, podendo estes serem reconduzidos após avaliação do mandato e novo processo eleitoral.

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

Qualquer elemento pode deixar de integrar a USF se apresentar um pedido ao conselho geral da USF e comunicar tal intenção à respetiva ULS para o efeito, 60 dias antes da data prevista de saída.

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 convidado pelo Coordenador, após aprovação pelo Conselho Geral da USF por maioria qualificada, a deixar de integrar a USF. Se não aceitar, deverá o Coordenador apresentar proposta fundamentada de exclusão ao Conselho Geral que deverá decidir por maioria qualificada, e comunicada ao próprio, à ULS e ao serviço de origem.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## CAPÍTULO IV

### 1. COMPROMISSO ASSISTENCIAL

#### a. Horário de funcionamento e de atendimento

A USF CoimbraCelas 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, além de estar na página web e respetivo **Guia de Acolhimento dos Utentes**.

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

##### i. CONSULTAS DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR e de ENFERMAGEM

- **Consulta de situações de Doença Aguda Não Urgente (DANU) programada** - Consultas destinadas ao atendimento de situações com menos de 72 h de evolução, que o utente considere necessitar de avaliação médica no próprio dia. Existe na página web da USF, um folheto destinado aos utentes sobre esta matéria que deve ser revisitado anualmente, enquadrado nas FAQs sobre a matéria (Anexo VII).
- **Consulta programada de grupos de risco, vulneráveis e doenças crónicas** - 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, Obesidade, Depoências (álcool, tabaco, etc) e outros problemas de saúde.

Os programas de saúde encontram-se definidos em Plano de Ação da USF Coimbra Celas, disponível na página web da USF. Os horários de cada profissional (Médico e Enfermeiro) onde constam os períodos para cada tipo de consulta e os tempos de consulta podem ser consultados em [www.usfcoimbracelas.com](http://www.usfcoimbracelas.com)

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## **ii. CUIDADOS ESPECIFICOS DE ENFERMAGEM**

A administração de vacinas, realização de pensos, tratamentos feridas e outros, além da aplicação de injetáveis serão efetuados em dia e hora agendados com dia e hora. No que concerne à vacinação (PNV e/ou extra), deve realizar-se preferencialmente no momento das consultas de vigilância.

## **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 não urgentes em doentes dependentes e incapacitantes, que não possam deslocar-se à USF e que residam na área de abrangência da USF.

Podem ainda assumir, um carácter preventivo, nomeadamente no recém-nascido, na puérpera e em outras situações de risco, nomeadamente social.

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 de doença aguda não urgente e a justificação aceite pelo profissional, o tempo de resposta será de 24 horas. Nos restantes casos, a programação será feita de acordo com o plano de cuidados previsto.

## **iv. ACTIVIDADES ou CONTATOS NÃO PRESENCIAIS**

- Renovação de receituário crónico;
- Avaliação dos resultados de exames complementares de diagnóstico;
- Resposta a dúvidas médicas e ou de enfermagem;
- Relatórios hospitalares, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem);
- Pedidos de informação clínica para efeitos de tribunal ou outro efeito justificável;
- Pedidos de credenciais de transporte.

## **v. 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;
- 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.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

#### **vi. Alternativas assistenciais fora do horário de atendimento da USF**

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

- Linha SNS24 – 800 24 24 24
- Linha de Emergência - 115

#### **2. ACOLHIMENTO:**

Como regra geral, excetuando quando for utilizado o correio eletrónico do médico e/ou do enfermeiro, 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, 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 VIII**).

#### **a. 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
- Quiosque eletrónico e Painéis informativos interiores (com horários e regras de funcionamento, temas educacionais de saúde, orientação e circuito do utente).

Os utentes poderão contactar a USF (geral) ou qualquer profissional através de **correio eletrónico**. Os contactos estão divulgados no site da USF.

O enquadramento geral da **possibilidade de contactar telefonicamente** o secretariado da USF, encontra-se disponível na página web:



## CONTACTE-NOS POR TELEFONE

Sistema de Atendimento de Chamadas Automático

Pode ser utilizado das 8h10 às 12h30 e das 14h10 às 19h00, dias úteis.

Para contactar-nos, utilize os números: 239708040 ou 230708042.

Ao efetuar a chamada, será recebido por uma mensagem automática com quatro (4) opções:

1. Pedido de Receituário – Preferencialmente o pedido deve ser via email.
2. Marcação de Consulta para Doença Aguda
3. Marcação de Consulta Programada
4. Outros Assuntos

Escolha a opção desejada.

A sua chamada será gravada e devolvida pelo secretariado clínico num prazo máximo de três (3) horas.

### **3. PRESTAÇÃO DE CONTAS**

A USF compromete-se a divulgar aos seus utentes, através da página web, com periodicidade anual, dados relativos a produção (indicadores/metasp alcançadas), custos, resultados alcançados em programas de Qualidade e inquéritos feitos aos utentes e profissionais, nomeadamente a disponibilidade do relatório de atividades de cada ano.

### **4. TRATAMENTO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS**

As reclamações deverão ser registadas no Livro de Reclamações disponível na USF, disponibilizado pelas assistentes técnicas e encaminhadas para o Fórum eletrónico da USF, devendo ser prestados os devidos esclarecimentos relativos à situação apresentada, cumprido o Manual de Boas Práticas sobre a matéria em causa que deverá ser revisitado anualmente.

O utente dispõe de impresso próprio, disponível nas salas de espera, para apresentar as suas sugestões/opiniões/elogios que, após preenchimento, deve ser colocado em recetáculo, devidamente identificado para o fim a que se destina, podendo também efetuar, via página web da USF.

### **5. 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</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

As regras de marcação para os utentes, seja de consultas em presença física, seja de contatos indiretos, encontram-se disponíveis no site da USF.

As regras internas de gestão das agendas, encontram-se delineadas no **Manual de Boas Práticas**, sobre a **“Gestão das agendas e cumprimento dos TMRG” (Anexo III)**.

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, se existir.
  - 2.3 Morada ou outra forma de contacto (telefone, correio eletrónico, etc.)
3. O envio dos documentos listados quando a consulta é marcada via correio eletrónico.

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

### **a. Direitos dos Utentes**

Os direitos e deveres dos utentes do SNS estão consagrados, nomeadamente, na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril, na Portaria n.º 87/2015, de 23 de março, na Portaria 153/2017, de 4 de maio e no Despacho n.º 5344-A/2016, de 14 de abril, publicado no Diário da República n.º 76/2016, 1.º suplemento, Série II de 19 de abril.

A USF deve, do que depender da sua autonomia, cumprir o respetivo enquadramento legal.

### **b. 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.
- 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.



## CAPÍTULO V

### 1. FORMAÇÃO

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

Pretende-se apostar na manutenção do ciclo de desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua, participada por todos os profissionais e baseada na autoavaliação, “formação-ação” e discussão clínica semanal.

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

#### a. 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.

#### b. 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.

#### c. 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 médicos e enfermeiros, comprometem-se a apresentar **casos clínicos** decorrentes da sua prática, nomeadamente nos **casos de referência** a cuidados hospitalares (pediatria, medicina interna, endocrinologia, reumatologia, ferias complexas, entre outras), devendo a abordagem ser multiprofissional e discutida semanalmente (sextas) na reunião clínica de médicos e enfermeiros. Os casos devem ser partilhados com a restante equipa por email até 24 horas antes da reunião. Devem também, ser partilhados entre todos os médicos e enfermeiros, os casos referenciados para Serviço de Urgência, seja via INEM ou por outro meio, assim como, os casos referenciados para a Consulta de Feridas Complexas e para a UCC de Celas.

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

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

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

- Apresentação de resumos de ações de formação externa;
- 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.

#### **d. Formação Externa**

As Comissões Gratuitas de Serviços (**Anexo VII**), deverão ser deferidas pelo Coordenador, 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.

#### **e. 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</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

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

**f. 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, desde que o pedido cumpra os requisitos legais, incluindo o pedido à USF, em impresso próprio, disponível na página web.

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



## CAPITULO VI

### **1. COMPROMISSO PARA A QUALIDADE E MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE**

Os diferentes objetivos e compromissos assistenciais internos e externos estão expressos no **Plano de Ação** (2025-26), Carta de Compromisso anual, Carta de Qualidade e respetivos Manuais de Boas Práticas, incluindo procedimentos de melhoria, validados pelo coordenador.

O compromisso com a qualidade é objetivado através de um conjunto de atividades em **sete (7) áreas, publicitadas na página web da USF:**

- Monitorização da satisfação dos utentes;
- Monitorização da satisfação dos profissionais;
- Monitorização do IDE (Índice de Desempenho da Equipa);
- Plano e relatório das auditorias internas em áreas a melhor;
- Melhoria da humanização da USF;
- Monitorizar o cumprimento da Carta de Qualidade;
- Manter a página web atualizada.

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

### **2. CARTA DE QUALIDADE**

#### **CINCO COMPROMISSOS COM OS UTENTES INSCRITOS NA USF**

#### **1. SATISFAÇÃO DOS UTENTES**

A USF CoimbraCelas assume o compromisso de incutir nos utentes 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 CoimbraCelas 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.

#### **3. GARANTIA DA ACESSIBILIDADE ORGANIZADA**

3.1. Garantir o atendimento no próprio dia (8h-19h45) a todos os utentes cuja avaliação clínica – situação de Doença Aguda Não Urgente - o justifique.

3.2. Dar resposta atempada aos pedidos de atendimento domiciliário de acordo com critérios expressos.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

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, máximo de 15 minutos.

3.4. Possibilitar a marcação de consultas programadas presencialmente, por telefone ou por e-mail.

3.5. Possibilitar a marcação de consultas de situações de Doença Aguda Não Urgente – presencialmente ou por telefone ou email 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 telefone e via e-mail.

#### 4. COMUNICAÇÃO EFICAZ

Fornecer um Guia de Acolhimento atualizado anualmente 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.

#### 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</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## CAPITULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

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

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

O parecer do Coordenador, favorável ou desfavorável, deve ser submetido ao Conselho Geral. 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.

#### **2. Dúvidas e Omissões**

As dúvidas e omissões do presente regulamento serão resolvidas por maioria de 2/3 dos elementos da USF. Convocado para esse efeito.

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.

#### **3. Subscrição de Regulamento Interno por todos os Profissionais**

O presente regulamento, foi retificado em Conselho Geral por unanimidade no dia 18 de janeiro de 2025 e deverá ser revisitado (anexos) anualmente.

#### **4. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## ANEXOS

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## 1. “Sete Componentes da USF”

# DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO – 2025-26<sup>1</sup>

## Cada Profissional da USF, SUBSCREVE

### Sete COMPONENTE da USF CoimbraCelas

**1.RESPEITO mútuo** e apoio entre todos os profissionais da USF, incluindo os médicos internos e os alunos de medicina ou de enfermagem ou de outras áreas, possibilitando a existência de um ambiente saudável e de confiança, impedindo-se assim, condutas que possam afetar negativamente os relacionamentos.

**2.INTEGRIDADE E COMPREENSÃO**, regendo-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter, agindo com respeito à verdade, gerando confiança entre todos os profissionais da USF.

**3.COLABORAÇÃO e ATENÇÃO**, adotando os princípios de entreaajuda e solidariedade com todos os profissionais da USF.

**4.FLEXIBILIDADE**, dialogando e permitindo encontrar soluções em situações mais complexas e inesperadas.

**5.ISENÇÃO E CORDIALIDADE** nas relações com os utentes e seus familiares, colocando o utente no centro do nosso modelo de crescimento, integrando as expetativas, sugestões e reclamações dos utentes nas decisões da USF.

**6.COMPROMISSO**, subscrevendo todos os instrumentos reguladores da USF, colaborando ativamente para a USF cumprir a Carta de Compromisso anual, incluindo os TMRG, promovendo estabilidade e confiança (não devendo ter nenhuma incompatibilidade profissional), decorrente da necessidade de cumprir o compromisso assistencial e não assistencial e cumprir o estipulado no documento enquadrador dos incrementos.

**7.INTERIORIDADE E RESILIÊNCIA**, em que os sectores profissionais, as equipas nucleares, as sub-equipas, a equipa alargada (Conselho geral) resolvem as suas questões e problemas no seu interior, tendo a capacidade de adaptação a novos cenários e estratégias definidas coletivamente.

---

<sup>1</sup> Assinado por todos os profissionais no Conselho Geral da USF realizado em Coimbra, no dia 18 de janeiro de 2025

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	<b>USF CoimbraCelas</b>

## **2. Enquadramento dos horários de trabalho e dos incrementos tendo em conta a dimensão das listas de utentes**

**Assunto: Incrementos de Lista de Utentes – Artigos 23º e 24º (anexo nº1)**

### **I. CONCEITOS E ENQUADRAMENTO - Horário para além das 35 horas (SISQUAL)**

O horário de trabalho tem como base as 35 horas semanais com incrementos ajustados ao suplemento associado ao aumento de unidades ponderadas (UP) da lista de utentes, enquadrados nos artigos 23º e 24º do **Anexo nº1** - Anexo do Decreto-Lei n.º 103/2023 de 7 de novembro.

Tendo em conta a necessária flexibilidade, adaptabilidade e necessidade de cumprir individualmente e coletivamente os compromissos assumidos em termos de TMRG e garantir o cumprimento das obrigações dos demais profissionais da equipa multiprofissional durante os períodos de férias e durante qualquer ausência de duração igual ou inferior a duas semanas (artigo 24º), o Conselho Geral da USF definiu **dois tipos de incrementos:**

#### **1.Incrementos I – definidos por setor profissional e/ou por profissional individualmente (médicos/enfermeiros).**

São os incrementos fixos (pagamento mensal fixo x 14 meses) para darem resposta mínima ao aumento das Unidades Ponderadas (UP) de cada ficheiro, tendo em conta os TMRG ao ficheiro e ao compromisso dos secretários clínicos. Aplicam-se individualmente (médicos) e sectorialmente (enfermeiros/SC) consoante o número de UC de lista de cada profissional/sector profissional com critérios claros de ativação e respetiva auto-avaliação mensal (anexo), validada pelo Coordenador e Conselho Técnico.

- **Médicos e Enfermeiros: 15 minutos por UC de lista (horário semanal de 36h30 a 36h45)**
- **Secretários Clínicos: 20 minutos por UC de lista (horário semanal de 38h)**

#### **Notas:**

1. Se houver incumprimento dos TMRG do seu próprio ficheiro (médico ou enfermeiro) ou incumprimento global do secretariado, em mais do que um mês, o tempo definido para o incremento I, deve ser aumentado por proposta do próprio (decisão a validar em CG) até normalização do cumprimento dos TMRG.
2. Quando reiteradamente, mais que um mês, o profissional que cumpre acima do estipulado os TMRG, deve propor a diminuição do tempo do incremento I.

#### **2.Incrementos II – definidos por setor profissional. São os incrementos (bolsa de tempo) máximos possíveis para serem aplicados no trabalho coletivo da USF:**

- **Médicos e Enfermeiros: 3h45 (máximo de 40h)**
- **Secretários Clínicos: 2h00 (máximo de 40h)**

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de 2026

**Este tempo, quando necessário, é gerido individualmente (registado na Intranet) e ativado para:**

- Dar resposta ao incumprimento dos TMRG da USF;
- Dar resposta ao incumprimento individual dos TMRG do respetivo ficheiro, em mais do que um mês;
- Intersubstituição (rotativa) de profissional ausente até duas semanas;
- Intersubstituição (rotativa) das 17h às 20h, das sextas-feiras;
- Participação em Conselhos Gerais ou formação em horário que ultrapasse os incrementos I.
- Trabalho de membros do Conselho Técnico ou grupos de trabalho dentro e fora da USF, desde que seja a representar a USF.

### Notas:

1.Os direitos a redução de horário (ex. amamentação ou outros) mantém-se, devendo fazer-se a devida adaptação, partindo do total dos incrementos I e II.

2.O registo dos incrementos II, devem ser realizados na Intranet, incluindo o seu motivo, devendo monitorizar-se mensalmente e trimestralmente fazer-se balanço coletivo do seu uso.

## II. APLICABILIDADE SECTORIAL E INDIVIDUAL

### 1.Equipa Médica: mínimo de 15 min por UC e máximo de 60 min por UC

Nome	UC de Lista	Tempo Semanal Min.	Tempo Semanal Máx.
Alexandra Escada	6	1h30	5h00
Ana Viegas	6	1h30	5h00
Ana Soares	7	1h45	5h00
Inês Tinoco	6	1h30	5h00
Ivo Reis	6	1h30	5h00
João Rodrigues	6	1h30	5h00

#### Compromissos

- Consulta por Doença Aguda: **dia do pedido.**
- Consulta Não Presencial: **24 a 48 horas.**
- TMR Consulta Programada: **5 dias úteis por iniciativa do utente e tempos recomendados da DGS.**
- Consulta Intersubstituição (substituição de ausências até 2 semanas por doença, CGS, férias e outras situações): **serviços mínimos estipulados, incluindo a IS de sexta das 17h às 20h (rotativa).**
- **Agenda formativa:** cumprir a atividade formativa programada e participação em grupos de trabalho dentro e fora da USF.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## 2. Equipa de Enfermagem: mínimo de 15 min por UC e máximo de 60 min por UC

Nome	UC de Lista	Tempo Semanal Mín.	Tempo Semanal Máx.
n.a.	6	1h30	5h00
<b>Compromissos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta em 48h a tratamentos, vacinação, domicílios</li> <li>• Consulta Não Presencial: <b>24 a 48 horas.</b></li> <li>• TMR Consulta Programada: <b>5 dias úteis por iniciativa do utente e tempos recomendados da DGS.</b></li> <li>• Consulta Intersubstituição (substituição de ausências até 2 semanas por doença, CGS, férias e outras situações): <b>serviços mínimos estipulados, incluindo a IS de sexta das 17h às 20h (rotativa).</b></li> <li>• <b>Agenda formativa:</b> cumprir a atividade formativa programada e participação em grupos de trabalho dentro e fora da USF.</li> </ul>			

## 3. Equipa de Secretárias Clínicas: mínimo de 20 min por UC e máximo de 40 min por UC

Nome	UC de Lista	Tempo Semanal Mín.	Tempo Semanal Máx.
n.a.	9	3h00	5h00
<b>Compromissos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contacto Telefónico:</b> resposta até 3horas</li> <li>• <b>Contacto Email:</b> resposta até 3horas</li> <li>• <b>Gestão das Agendas:</b> no dia</li> <li>• <b>Intersubstituição</b> (substituição de ausências até 2 semanas por doença, CGS, férias e outras situações): <b>serviços mínimos estipulados, incluindo a IS de sexta das 17h às 20h (rotativa).</b></li> <li>• <b>Agenda formativa:</b> cumprir a atividade formativa programada e participação em grupos de trabalho dentro e fora da USF.</li> </ul>			

### III. MONITORIZAÇÃO do cumprimento dos TMRG – MÉDICOS e ENFERMEIROS -

#### 1. Procedimento do secretariado: dificuldade em agendar consultas a 5 dias úteis

Sempre que o secretariado clínico, a pedido do utente, não consiga agendar uma consulta a cinco dias úteis, deve:

- Agendar um CNP na agenda médica e/ou de enfermagem.
- Informar por email o Coordenador desse CNP. Se for utente do ficheiro do Coordenador, informar os membros do Conselho Técnico.
- Informar o utente que o seu médico/enfermeiro irá entrar em contato por telefone ou email dentro de 24h para avaliar o pedido de consulta e resolver a questão.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	<b>USF CoimbraCelas</b>

## 2. Monitorização dos TMRG (Incrementos) – Modelos em anexo

- **Automonitorização:** nas 1ª e últimas sexta-feiras de cada mês, realizada pelo próprio médico e enfermeiro.
- **Avaliação cruzada:** últimas sexta-feiras de cada mês, pelo secretariado (rotativo) e Coordenador.
- Se existirem não conformidades ao fim de duas monitorizações seguidas (mês) ou três intercaladas num trimestre, em reunião geral, deve ocorrer discussão e registo das propostas de soluções a implementar nomeadamente no aumento do tempo alocado a cada UC, aumento assim os incrementos I até à solução do problema.

**Anexo nº1 - Anexo do Decreto-Lei n.º 103/2023 de 7 de novembro**

### Artigo 23.º

#### **Horário de trabalho**

1 - O horário de trabalho a praticar por cada profissional da equipa multiprofissional, assim como o início e o termo do período normal de trabalho, devem ser definidos em articulação e por acordo entre todos os profissionais, nos termos previstos no n.º 1 do artigo anterior (A forma de prestação de trabalho dos elementos da equipa multiprofissional consta do regulamento interno da USF e é estabelecida para toda a equipa multiprofissional, tendo em conta o plano de ação, o período de funcionamento, a cobertura assistencial e as modalidades de regime de trabalho previstas na lei)

2 - O horário de trabalho tem como base as 35 horas semanais com incrementos ajustados ao suplemento associado ao aumento de unidades ponderadas (UP) da lista de utentes, previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 28.º, no n.º 1 do artigo 29.º, no n.º 1 do artigo 30.º, no n.º 1 do artigo 31.º, no n.º 1 do artigo 32.º e no n.º 1 do artigo 33.º

3 - Os horários dos profissionais são aprovados em conselho geral e submetidos pelo coordenador a homologação do ACES ou ULS.

### Artigo 24.º

#### **Responsabilidade dos profissionais da equipa multiprofissional**

1 - Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da USF são responsáveis, solidariamente e dentro de cada grupo profissional, por garantir o cumprimento das obrigações dos demais profissionais da equipa multiprofissional durante os períodos de férias e durante qualquer ausência de duração igual ou inferior a duas semanas.

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de 2026

Nome do médico:

Tipo de cuidados - Médicos	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)	Data	Data	Data	Data	Data
<b>1 — Motivo relacionado com doença aguda.</b>	Consulta no dia do pedido com hora de marcação previsível das 8h15 às 19h45.	C	C	C	C	C
<b>2 — Motivo não relacionado com doença aguda (Consultas Programadas).</b>	5 dias úteis.	C	C	C	C	C
<b>3. — Renovação de medicação em caso de doença crónica.</b>	Quarenta e oito horas (48h) após a entrega do pedido.	C	C	C	C	C
<b>4 — Cartas de referência ou outros documentos escritos e ver MCDT.</b>	Quarenta e oito horas (48h) após a entrega do pedido.	C	C	C	C	C
<b>5— Pedido de informação clínica para efeitos de reforma, junta médica, judiciais ou outro.</b>	Cinco (5) dias após a entrega do pedido por escrito.	C	C	C	C	C
<b>6 — Consultas programadas dos diversos programas (Saúde Infantil e Juvenil, Saúde Materna, Planeamento Familiar, Diabéticos, Hipertensos, etc).</b>	Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico.	C	C	C	C	C
<b>7 — Consulta no domicílio a pedido do utente ou cuidador (Situação aguda).</b>	24 horas, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional (médico ou enfermeiro).	C	C	C	C	C

**Legenda:**

**C – Cumpre** (tem vagas disponíveis na agenda e disponibilidade para responder aos contatos indiretos em causa. Exceto em férias ou ausências até 15 dias em que a resposta a esse ficheiro são os serviços mínimos)

**NC – Não Cumpre** (esclarecer o que se passa e registo em ata de reunião mensal sobre acessibilidade)

Data, o médico

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de 2026

Nome do enfermeiro:

Tipo de cuidados - Enfermagem	Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)	E1	E2	E3	E4	E5	E6
<b>1 — Resposta a solicitação para tratamento, administração terapêutica, vacinação e outros</b>	Consulta no dia do pedido com hora de marcação, conforme disponibilidade e agenda semanal de cada profissional.						
<b>2 — Resposta a solicitação de domicílio</b>	Quarenta e oito horas (48h) após solicitação do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional (médico ou enfermeiro).						
<b>3 — Consulta não presencial</b>	Quarenta e oito horas (48h) após a solicitação do pedido.						
<b>4 — Pedido de consulta de enfermagem (Consultas Programadas)</b>	5 dias úteis.						
<b>5 — Referência para a RNCCI, após referência pela assistente social</b>	Quarenta e oito horas (48h) após a entrega do pedido.						
<b>6 — Consultas programadas dos diversos programas (Saúde Infantil e Juvenil, Saúde Materna, Planeamento Familiar, Diabéticos, Hipertensos, etc).</b>	Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico.						

### Legenda:

**C – Cumpre** (tem vagas disponíveis na agenda e disponibilidade para responder aos contatos indiretos em causa. Exceto em férias ou ausências até 15 dias em que a resposta a esse ficheiro são os serviços mínimos)

**NC – Não Cumpre** (esclarecer o que se passa e registo em ata de reunião mensal sobre acessibilidade)

\***Monitorização** efetuada quinzenalmente (sexta) pelo próprio, pelo secretariado e Coordenador. Se existirem não conformidades ao fim de duas monitorizações, em reunião geral, deve ocorrer discussão e registo das soluções a implementar.

Data, o enfermeiro

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

**3. Manual de Boas Práticas, sobre a “Gestão das agendas e cumprimento dos TMRG” (Página web da USF).**

**4. Assunto: Órgãos/Núcleos Facilitadores e funcionalidades – 2025-26**

## ÓRGÃOS e NÚCLEOS FACILITADORES

**1. CONSELHO GERAL:** órgão máximo da USF, onde estão representados todos os profissionais da USF (PT homologado pela ULS de Coimbra, datado de 21.02.2024).

**2. COORDENADOR:** Eleições a 3 de janeiro de 2025

- Mandato para o biénio de 2025-26 com carta de compromisso validada.
- Delegação e subdelegação de competências publicadas em notas internas da USF.

**3. CONSELHO TÉCNICO:** eleitos inter pares, confirmados no Conselho Geral de 03.01.2025, com mandato para o biénio de 2025-26 e com regras de funcionamento em anexo (nº1).

- **Médico:** Inês Tinoco
- **Enfermeiro:** Sónia Pinto
- **Secretario clínico:** Tânia

**4. NÚCLEOS FACILITADORES:**

Áreas de Apoio	Interlocutores/Facilitadores (“Núcleos Facilitadores”)	
	Interlocutor(es)	Núcleo de Facilitadores (apoio)
<b>1. Conselho Técnico</b>		Anexo nº1
<b>2. PA, Contratualização Monitorização e RA</b>	Coordenador	Ver Anexo nº2
<b>3. Processo de melhoria contínua: Auditorias Internas</b>	Ana Soares	CT
<b>4. Gestão do Risco, Infraestruturas (reparações), Higiene e Segurança</b>	Ana Viegas	Tânia Silva, Alexandra Escada e Maria João Vilaranda
<b>5. Gestão do Material</b> (Medicamentos e dispositivos médicos; e administrativo)	Manuela Ramalho	Tatiana Miranda, Paula Talina e Graça Simões
<b>6. Comunicação Interna e Externa:</b> Página web, <i>Newsletter</i> , painel informativo na USF, comunicação social e outros a decidir	Coordenador	Ivo Reis, Inês Tinoco e Rodrigo Reis
<b>7. Núcleo da Felicidade</b>	Alexandra Escada	Manuela Ramalho e Delfina Cardoso

**Nota:** os médicos internos, devem colaborar nas áreas nº2, 3, 6 e 7

Coimbra, 18 de janeiro de 2025

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de 2026

### ANEXO I – Conselho Técnico - Funcionamento

Competências do Conselho Técnico – artigo 14º e 25º	Quem?	Outros elementos?
1.Orientação necessária à observância das normas técnicas emitidas pelas entidades competentes.	CT	Responsáveis das áreas núcleos facilitadores respetivos à norma técnica
2.Promoção de procedimentos que garantam a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde, tendo por referência a carta da qualidade.	Núcleos facilitadores (auditorias internas / gestão risco)	CT
3.Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF	CT	Núcleo Facilitador e Comissão utentes?
4.Avaliar o grau de satisfação dos profissionais da equipa.	CT	Núcleo Facilitador
5.Elaborar e manter atualizado o manual de boas práticas.	CT	Responsáveis das áreas núcleos facilitadores respetivos à norma técnica
6.Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação.	CT	
7.A elaboração dos planos de trabalho e de férias, compete ao profissional que, para o correspondente grupo de pessoal, integra o conselho técnico, e é aprovado pelo coordenador da USF (ponto nº4, artigo 25º)	CT	
8. Avaliação de desempenho dos enfermeiros da USF (ponto nº3, artigo 25º)	No caso dos enfermeiros, a avaliação é realizada, como único avaliador, pelo enfermeiro que integra o conselho técnico da USF	Auscultação da restante equipa multidisciplinar (questionário online)
<b>Reuniões:</b> órgão coletivo e não individual		
<ul style="list-style-type: none"><li>• O conselho técnico reúne, pelo menos, uma vez por mês ou a pedido de um dos seus elementos em data a acordar.</li><li>• Proposta: primeira sexta de cada mês das 14h às 14h30 (datas previsíveis: 05/01; 02/02; 01/03; 05/04; 03/05; 07/06; 05/07; 06/09; 04/10; 08/11; 06/12).</li><li>• Das reuniões será lavrada ata a ser partilhada no Fórum da USF e arquivada na INTRANET (CT-Atas de 2024).</li></ul>		

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## ANEXO II – Área nº 2- Manuel de Boas Práticas (2024-26), Planos de Melhoria, Contratualização Interna, Monitorização e RAUF

### Manual de Boas Práticas (2024-26)

<b>I. Programas da Carteira Básica de Serviços</b>	<b>Responsável pela Revisão/atualização e Monitorização e Núcleo</b>
<b>Acessibilidade Organizada – Agendas, Regras de marcação de consultas e TMRG</b>	<b>Responsável:</b> João Rodrigues <b>Núcleo:</b> membros do CT e Ivo Reis
<b>Programa de Saúde Infantil e Juvenil</b>	<b>Responsável:</b> Sónia Pinto <b>Núcleo:</b> Ana Soares, Maria João e Carolina Madureira
<b>Programa de Planeamento Familiar e Saúde Materna</b>	<b>Responsável:</b> Inês Tinoco <b>Núcleo:</b> Tatiana Miranda e Renata Freire
<b>Programa de Saúde Mental e comportamentos de risco</b>	<b>Responsável:</b> Carolina Madureira <b>Núcleo:</b> Sónia Pinto, Paula Talina e João Rodrigues
<b>Programa de Vigilância de Doentes Multimorbidade (2 ou mais doenças crónicas):</b> Diabéticos, Hipertensos, DCV, Respiratórios e Osteoarticulares	<b>Responsável:</b> Rodrigo Reis <b>Núcleo:</b> Ivo Reis, Maria João Vilaranda e Renata Freire
<b>Cuidados domiciliários: preventivos e a Doentes Dependentes Crónicos</b>	<b>Responsável:</b> Manuela Ramalho <b>Núcleo:</b> João Rodrigues, Delfina Cardoso e Carolina Madureira
<b>Programa de Vacinação</b>	<b>Responsável:</b> Sónia Pinto <b>Núcleo:</b> Rodrigo Reis e Alexandra Escada
<b>Programa de Cuidados em Situações de Doença Aguda</b>	<b>Responsável:</b> Ana Viegas <b>Núcleo:</b> Alexandra Escada, Inês Proença, Graça Simões e Rodrigo Reis

<b>II. Carteira Adicional de Serviços</b>	<b>Responsável pela Revisão/atualização e Monitorização e Núcleo</b>
<b>Crianças e Adolescentes em risco – Protocolos com:</b> - Colégio de São Caetano - Casa da Infância Doutor Elysio de Moura	<b>Responsável:</b> João Rodrigues <b>Núcleo:</b> Ana Soares, Manuela Ramalho e Tânia Silva
<b>Dependências – Protocolo com:</b> - Comunidade Terapêutica Lua Nova (CT Lua Nova - Coimbra) - ANAJOVEM	<b>Responsável:</b> João Rodrigues <b>Núcleo:</b> Paula Talina e Sónia Pinto
<b>Refugiados – Protocolo com:</b> - Akto – Associação para a Promoção dos Direitos Humanos e Democracia	<b>Responsável:</b> Inês Tinoco <b>Núcleo:</b> Ana Viegas, Tatiana Miranda e Graça Simões
<b>Cáritas – Protocolo com:</b> -Farol	<b>Responsável:</b> Ana Viegas <b>Núcleo:</b> Tatiana Miranda e Tânia Silva

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

<b>III. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES E PROFISSIONAIS</b>	<b>Responsável pela Revisão/atualização e Monitorização e Núcleo</b>
Satisfação dos Profissionais	<b>Responsável:</b> Maria João Vilaranda <b>Núcleo:</b> membros do CT e núcleo Felicidade
Satisfação dos Utentes	<b>Responsável:</b> Ivo Reis <b>Núcleo:</b> membros do CT e núcleo Felicidade

<b>IV. PLANO DE FORMAÇÃO</b>	<b>Responsável pela Revisão/atualização e Monitorização e Núcleo</b>
Formação interna e externa	<b>Responsável:</b> Inês Tinoco <b>Núcleo:</b> restantes membros do CT
Formação contínua (reuniões clínicas)	<b>Responsável:</b> João Rodrigues <b>Núcleo:</b> membros do CT e Carolina Madureira

**Notas – Metodologia de Trabalho:**

- Os responsáveis e Núcleos de “programa”, ficam afetos à matéria em causa durante o biénio de 2025-26, tendo como missão, introduzir melhorias no respetivo programa do PA geral, construir propostas para o plano de melhoria do PAUF e respetiva monitorização.
- **Metodologia base (documento em anexo V1 – Cada programa terá:**
  - Introdução com objetivos gerais
  - População alvo
  - Objetivos específicos com a sua definição, estratégias e atividades.
  - No fim, resumo dos indicadores do IDE do programa com metas a atingir no fim do biénio (2026).

Coimbra, 18 janeiro de 2025

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## 5. Intersubstituição – REGRAS

### Assunto: ausências programadas e sistema de intersubstituição

#### -Semana de \_\_\_\_\_ de 2025-

- Porta da USF abre às 8h e fecha às 19h45 de 2<sup>a</sup>. a 6<sup>a</sup>. feira.
- **Horário de atendimento** (funcionamento do secretariado)
  - **Segundas a quintas-feiras:** 8h10 às 12h50 e das 14h10 às 19h45
  - **Sextas-feiras:** 8h10 às 12h50 e das 17h às 19h45
- **Ausências Médicas:**
- **Ausências de ENFERMAGEM:**
- **Ausências de ASSISTENTES TÉCNICAS:**
- **Intersubstituição das situações agudas e CNP urgentes: Porta Aberta**

#### 1. Período das 8:00 às 12:45:

- 1.1. **Trabalho médico:** rotativo pelos presentes, agendando no espaço para consultas de doença aguda não urgente e apoio dos médicos internos;
- 1.2. **Trabalho de enfermagem:** rotativo, 1<sup>o</sup> dentro de cada subequipa (piso 3 ou piso 4) e depois pelos restantes enfermeiros presentes.

#### 2. Período das 14:15h às 19h45: dos médicos ausentes,

agendado no médico escalado e apoio dos médicos internos escalados. Os médicos presentes, se não tiverem agenda, pedem apoio ao colega/interno escalado.

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de 2026

### Serviços mínimos por ausência médica/enfermagem programada:

- Em **anexo**, recordam-se as regras gerais para ausências programadas e os serviços clínicos mínimo a serem assegurados em caso de intersubstituição (médico/enfermagem).
- **Equipa IR/MJV**: consultas de enfermagem de continuidade SP e RR

**Escala Telefones e Emails**: SC responsável por cumprir o compromisso de resposta máximo em 3 horas

	segunda	Terça	quarta	quinta	sexta
<b>08:30-12:00</b>					
<b>14:30-19:45</b>					Reunião*
<b>*17:00-19:45</b>					

- **Reuniões,**
  - **14h30-15h00**: Reunião Clínica
  - **15h15-15h45**: Reuniões Sectoriais

### 1. Regras gerais para ausências programadas (formação, férias, entre outras)

- A(s) agenda(s) (médicas e de enfermagem) devem estar bloqueadas.
- Deve existir nota na agenda médica e do enfermeiro do motivo da ausência de um ou de outro.
- O médico e/ou enfermeiro da equipa nuclear X, tendo em conta os dias de ausência programada, deve analisar dentro da equipa nuclear, que cuidados médico e/ou de enfermagem devem obrigatoriamente ser realizados em IS tendo em conta a realidade dos dias/semana dessa ausência.
- Essa IS deve ser personalizada e identificada na comunicação interna do Mapa das IS semanal, da responsabilidade de AS/Coordenador/CT.

### 2. Serviço clínicos mínimo a serem assegurar em caso de intersubstituição por ausências (médico/enfermagem):

- Serão asseguradas todas as consultas não passíveis de remarcação, cumprindo a carteira básica de serviço, os TMRG, os critérios clínicos internos de continuidade de cuidados médicos e de enfermagem, e as Normas de vigilância da DGS.
- Consultas médicas e de enfermagem por situações de Doença Aguda Não Urgente (DANU), agendadas preferencialmente para o próprio dia em presença física, por email, telefone ou SNS 24 e consultas de continuidade de cuidados (**ver na especialidade o enquadramento médico e de enfermagem**).
- Consultas no domicílio com carácter agudo ou de continuidade de cuidados.

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de  
2026

- Contraceção de emergência e/ou avaliação e encaminhado (quando necessário) à gravidez indesejada.
- Vacinação: atualização de PNV, extra-PNV e antitetânicos pós exposição.
- Administração de terapêutica inadiável (injetáveis e hormonal).
- Continuidade de tratamentos de enfermagem e médicos.
- Diagnóstico precoce até ao 6º dia do nascimento.
- Mostrar exames de situações agudas em fase de avaliação diagnóstica.
- Primeiras consultas de Gravidez e do Recém-nascido, e agendamento de seguimento clínico necessário.
- Renovação de CIT's.
- Renovação de prescrições (medicamentos e MCDT, incluindo MFR);
- Continuidade de cuidados hospitalares e de rede de CCI.;
- Situações clínicas específicas de cuidados de continuidade ou cumprimento dos TMRG de cada profissão (ver procedimento na especialidade).

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## **6. COMISSÕES GRATUITAS DE SERVIÇO**

### **Critérios e Circuito**

1.O Despacho nº6411/2015 (anexo), regula a temática supracitada sobre a possibilidade dos profissionais de saúde participarem em cursos, seminários, encontros, jornadas ou outras ações de formação de idêntica natureza, realizadas no País ou no estrangeiro, desde que tenham «autorização prévia dos dirigentes máximos dos organismos a que pertencem», no caso da USF, é o Coordenador.

2.Se a formação ocorrer no estrangeiro, o Coordenador emite parecer e envia para a ULSC autorizar ou não.

3.Para elaborar o pedido para participação em reunião científica ou ação de formação, os pedidos de autorização devem respeitar várias regras:

- Ser apresentado com a antecedência mínima de 20 dias úteis ao Coordenador da USF, via email, do modelo em **formato eletrónico (anexo)**.
- Deve ser enviado o formulário preenchido em formado word.
- O Coordenador terá 48 horas para dar a respetiva resposta.
- Ficará arquivado no T-Grupo-CGS.

4. As autorizações só podem ser concedidas desde que fiquem asseguradas várias condições. Entre as quais que:

- Fique garantido o normal funcionamento da USF.
- A prestação de serviços individualmente marcados aos utentes fique assegurado, sem qualquer aumento de encargos.
- Fique assegurada uma dotação de médicos, enfermeiros e de assistentes técnicos, quando aplicável, **não inferior a dois terços dos efetivos do serviço**.

5. Além disso, o profissional não pode estar ausente do serviço mais do que 5 dias úteis consecutivos e não pode ser autorizado a cada profissional mais do que 10 dias úteis em cada mês.

6. Em caso de existir mais do que um profissional interessado na frequência da formação os critérios de seleção serão: ser palestrante; ter um trabalho ou póster submetido; fazer parte da organização; a formação estar inserida plano de formação; ter gozado menos CGS. Em caso de empate, sorteio.

7.Caso a autorização seja concedida, e depois da ação terminar, o profissional tem um prazo máximo de 10 dias seguidos, para apresentar o respetivo relatório sucinto sobre os trabalhos em que participou, enviando via email para o fórum da USF.

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

## **7. DOENÇA AGUDA NÃO URGENTE – BOA PRÁTICA**

### **1. O que é uma doença aguda não urgente (DANU)?**

Uma doença aguda não urgente (DANU) refere-se a uma condição de saúde súbita ou recente que não requer atendimento imediato, mas que necessita de avaliação médica e/ou de enfermagem para alívio dos sintomas, investigação ou resolução do(s) problema(s).

### **2. Como posso marcar uma consulta na USF (Unidade de Saúde Familiar) onde estou inscrito se estiver com uma doença aguda não urgente?**

Para marcar uma consulta na USF CoimbraCelas para uma doença aguda não urgente (DANU), pode entrar em contato, preferencialmente por e-mail com o seu médico de família, disponíveis na página web da USF ([www.usfcoimbracelas.com](http://www.usfcoimbracelas.com)), ou contactar o **SNS 24 (808 24 24 24)** ou contactar a unidade (telefone, +351 239708040 ou email, via [usf.coimbracelas@ulscoimbra.min-saude.pt](mailto:usf.coimbracelas@ulscoimbra.min-saude.pt)).

Também é possível ir presencialmente à USF e dirigir-se ao secretariado clínico para agendar a consulta (Av. Afonso Henriques nº141, 3000-001 – Coimbra).

### **3. QUANDO DEVO ENTRAR EM CONTATO COM A USF SE ESTIVER COM UMA DOENÇA AGUDA NÃO URGENTE? EXISTE UM HORÁRIO ESPECÍFICO EM QUE POSSO PROCURAR A USF PARA UMA DOENÇA AGUDA NÃO URGENTE?**

Quando todas as medidas individuais (ex. tomar paracetamol para a febre ou dores) não são suficientes, deve entrar em contacto com a USF assim que possível ou ligar para o **SNS 24 (808 24 24 24)**. Na USF CoimbraCelas, o **horário de atendimento é de segunda a quinta-feira das 8h10 às 12h50 e das 14h10 às 19h45, e sexta-feira das 8h10 às 12h50 e das 17h00 às 19h45.**

A sua saúde e a da sua família é muito importante para nós. Contamos consigo para recorrer, no momento certo, à sua USF ou ligar para o **SNS 24 (800 24 24 24)** e assim receber um encaminhamento ou atendimento presencial com hora agendada, eficaz.

### **4. O que devo fazer se tiver uma doença aguda não urgente fora do horário de funcionamento da USF?**

Se tiver uma doença aguda não urgente, fora do horário de funcionamento da USF, é recomendado entrar em contato com a Linha SNS 24 através do número **808 24 24 24**. Essa linha telefónica é gratuita, está disponível 24 horas por dia, todos os dias, e irá fornecer aconselhamento, triagem e encaminhamento adequado.

### **5. Quais são as situações que podem ser consideradas uma doença aguda não urgente?**

São situações que podem incluir sintomas agudos que surgiram nos últimos 3 dias, agudização de problemas crónicos de saúde, hemorragias controladas, tensão arterial

## REGULAMENTO INTERNO



USF CoimbraCelas

Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de 2026

elevada, gravidez indesejada, necessidade de contraceção de emergência, risco de doença sexualmente transmissível, encaminhamento indicado pelo SNS 24 ou outro profissional de saúde, e alteração de um exame, como por exemplo um hemograma (Anemia?) ou uma urocultura positiva.

### 6. Como posso diferenciar uma doença aguda não urgente de uma condição crónica?

As doenças agudas têm início súbito e geralmente têm uma duração limitada, enquanto as condições crónicas tendem a ser de longa duração e apresentam sintomas persistentes ao longo do tempo.

### 7. Quais são os sintomas comuns de doenças agudas que devem ser motivo de preocupação para procura imediata de cuidados?

Alguns sintomas que devem ser motivo de preocupação incluem febre elevada e persistente, falta de ar intensa, dor no peito, sangramento excessivo, dor abdominal intensa e repentina, perda de consciência, fraqueza súbita em um lado do corpo, convulsões, confusão mental grave, dor no peito intensa, entre outros. Se estiver com esses sintomas, é importante **procurar atendimento imediato e ligar ou pedir para ligar para diretamente o 112.**

### 8. O que devo levar comigo quando vou à consulta na USF para uma doença aguda não urgente?

Ao ir à consulta na USF, é recomendado levar consigo o seu cartão de cidadão, documentação relevante sobre a condição ou medicação em uso, bem como anotar quaisquer perguntas ou preocupações que tenha sobre a sua saúde.

### 9. Quais comportamentos devo evitar ao procurar cuidados para uma doença aguda não urgente na USF?

É importante evitar comportamentos como adular a gravidade dos sintomas para obter atendimento mais rápido, não seguir as instruções ou tratamentos prescritos, procurar atendimento repetidamente para a mesma condição sem razão válida, entre outros.

É essencial ser honesto, seguir as orientações médicas e respeitar o sistema de saúde para garantir que todos recebam o atendimento adequado.

### 10. Quais são as razões que não devem motivar a procura de consulta por doença aguda não urgente?

As razões que não devem motivar a procura de consulta por doença aguda não urgente incluem renovação de receituário crónico, seguimento de doenças crónicas estabilizadas, pedidos de baixas e atestados médicos (exceto quando solicitados por razões médicas válidas), aconselhamento sobre assuntos não relacionados à saúde,

<b>REGULAMENTO INTERNO</b>			 <b>USF CoimbraCelas</b>
Aprovação em CG: 14.02.2020	Última Revisão: 18.01.2025	Próxima revisão: fevereiro de 2026	

solicitação de exames, entre outros motivos que não se enquadrem na definição de uma doença aguda não urgente.

**É importante utilizar os recursos de saúde de forma responsável, para que aqueles que realmente precisam de atendimento no próprio dia possam receber a assistência necessária.**

# REGULAMENTO INTERNO



Aprovação em CG: 14.02.2020

Última Revisão: 18.01.2025

Próxima revisão: fevereiro de 2026

USF CoimbraCelas

## 8. CIRCUITO GERAL DO UTENTE NA USF

