

Manual de Acolhimento



USF CoimbraCelas

Para Profissionais de Saúde e Alunos de
Medicina e de Enfermagem

Versão de janeiro de 2024



Índice

1. Ao novo profissional ou aluno e aos utentes	3
2. Apresentação	4
a) USF Coimbra Celas.....	4
b) Recursos físicos – Instalações e equipamento	4
c) Quem somos – Ver página web da USF “As Equipas”	5
d) Área Geográfica de atuação	6
e) Missão, Visão e Valores.....	6
f) Compromissos Organizacionais Globais.....	7
g) Caracterização da população inscrita	8
3. Gestão da Unidade – Ver página web “Órgãos da USF”	9
a) Conselho Geral	9
b) Conselho Técnico	10
c) Coordenador	111
4. Estrutura de Prestação de Cuidados de Saúde e Oferta de Serviços	11
a) Resumo da Oferta de serviços.....	12
5. Acompanhamento de alunos/formação especializada.....	13
6. Contactos USF CoimbraCelas	14

Nota: Atualização realizada em janeiro de 2024 por João Maria Oliveira, médico interno do 1º ano da especialidade de MGF e **validação** por todos os profissionais a XX de XXX de 2024.



1. Ao novo profissional ou aluno e aos utentes

Seja bem-vindo!

É com enorme satisfação que o recebemos na Unidade de Saúde Familiar (USF) Coimbra Celas.

Este manual de acolhimento foi elaborado e revisitado a pensar em si com o intuito de facilitar a sua integração e adaptação. Fornece um conjunto de informações úteis que visam tornar o seu trabalho mais calmo e agradável.

Qualquer dúvida que surja após a leitura deste manual deverá ser colocada ao Coordenador da Unidade, Dr. João Rodrigues.

Contamos consigo na nossa equipa de missão, visão e na prática dos nossos valores.

Desejamos-lhe o maior sucesso na sua atividade profissional ou de formação na USF Coimbra Celas.



2. Apresentação

a) USF Coimbra Celas

A USF Coimbra Celas iniciou atividade a 30 de dezembro de 2019. Teve a sua origem na anterior UCSP 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.

b) Recursos físicos – Instalações e equipamento

A USF Coimbra Celas situa-se na Avenida Afonso Henriques, nº 141, no centro da cidade de Coimbra. Ocupa os 3º e 4º andar desse edifício, *ver <https://www.usfcoimbracelas.com>*, partilhando as instalações com a USF Cruz de Celas, situada no 1º e 2º andar, e com o Departamento de Saúde Pública (DSP) da ULS, que funciona no 4º e 5º andar.

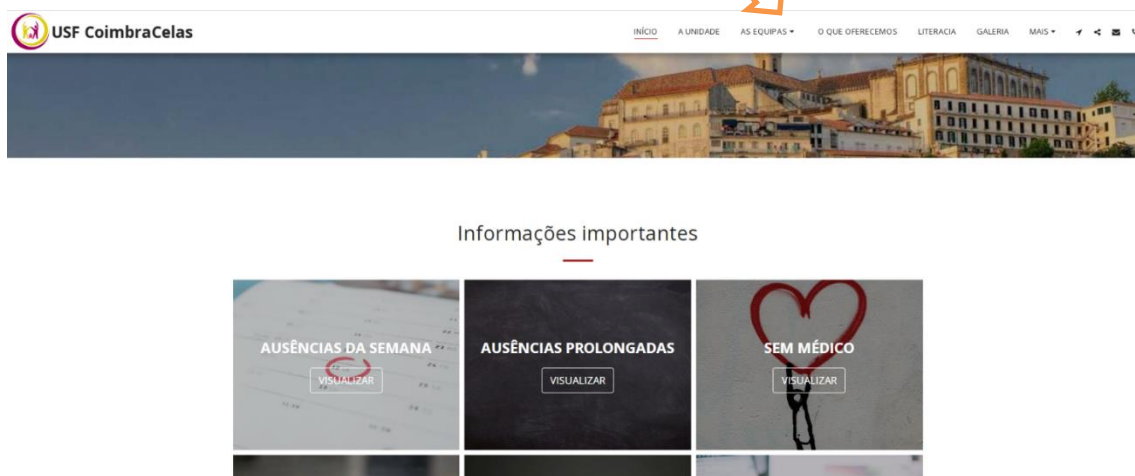
Divididos por ambos os andares, a USF Coimbra Celas dispõe de sete (7) gabinetes médicos, seis (6) gabinetes de enfermagem, um (1) gabinete polivalente para outras valências, duas (2) salas de tratamento, um (1) módulo de secretariado clínico, três (3) casas de banho reservadas aos utentes e duas (2) para os profissionais, duas (2) salas de espera cada uma com uma pequena área reservada para as crianças e a do 3º piso com um



cantinho de amamentação reservado, uma (1) divisão reservada para os profissionais da instituição e uma sala de reuniões.

Está em curso, embora com bastante atraso, a renovação do futuro espaço que iremos ocupar no Bloco B do Centro de Saúde de Celas, tendo sido iniciadas em 2020 e com um prazo inicial de 18 meses.

c) Quem somos – Ver página web da USF “As Equipas”



Somos uma equipa dinâmica e motivada, constituída por 6 Médicos de Família, 6 Enfermeiros, 4 Assistentes Técnicos e 3 Internos de Formação Específica de Medicina Geral e Familiar (um do 1º ano e duas do 2º ano).

Médicos de Família: Alexandra Escada, Ana Soares, Ana Viegas, Inês Tinoco, Ivo Reis e João Rodrigues.

Enfermeiros: Inês Proença, Manuela Ramalho, Maria João Vilaranda, Rodrigo Reis, Sónia Pinto e Tatiana Miranda.

Secretários Clínicos: Graça Simões, Paula Talina, Rosa Serra e Tânia Silva.

Internos MGF: Carolina Madureira, João Oliveira e Renata Freire.



d) Área Geográfica de atuação

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, Areiro, 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, sendo utilizado o táxi, enquanto não temos viatura alocada.

e) Missão, Visão e Valores

Temos como 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.

A nossa Visão:

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

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:

- Aceitação mútua e respeito;
- Compromisso coletivo;
- Orgulho de pertença;
- Participação e Democraticidade;
- Transparência;
- Interioridade;
- Resiliência.

f) Compromissos Organizacionais Globais

Queremos ser uma **USF ao serviço dos cidadãos:**

- O ambiente da USF é tranquilo e aprazível;
- Atendemos com civilidade e respeito;
- Somos corteses;
- As chamadas telefónicas serão devolvidas o mais breve possível.
- Respondemos a todos os emails em tempo útil;
- A nossa página web está atualizada técnica e temporalmente, apostando-se na prestação de contas e na informação qualificada;
- Primamos pela organização, personalização e confidencialidade dos cuidados prestados.



Queremos ser uma **USF amiga do ambiente:**

- Reduzimos o desperdício, quando adequado, reutilizamos e reciclamos;
- Separamos e tratamos todos os resíduos e consumíveis;
- Somos uma unidade sem fumo;
- Somos energeticamente eficientes.

Queremos ser uma **USF amiga dos profissionais:**

- Temos um plano de desenvolvimento profissional contínuo que parte das necessidades identificadas por cada profissional e sector profissional;
- Temos um “Núcleo da Felicidade” que programa atividades de convívio e de fortalecimento do espírito de equipa, incluindo sessões de outdoor.

g) Caracterização da população inscrita

Segundo os dados disponíveis no BI-CSP, referentes a dezembro de 2023, encontram-se inscritos 9.749 utentes na USF CoimbraCelas, correspondentes a 12.951,50 Unidades Ponderadas (UP), sendo 4.397 do sexo masculino (45.10%) e 5.352 do sexo feminino (54.90%).



Figura 1: Dados BI-CSP 2023



De salientar o índice de dependência total de 55,21%, com um índice de dependência dos jovens de 18,07% e de idosos de 37,14%.

Verificamos que 2333 utentes têm 65 anos ou mais, o que corresponde a 23.93% da população inscrita. No outro topo da pirâmide etária temos 527 crianças com idade igual ou inferior a 6 anos o que corresponde a 5,40% da população inscrita. A população ativa, dos 15 aos 64 anos, corresponde a 64.43% da população (n=6281).

No que toca à população feminina, 24,20% das mulheres encontra-se em idade fértil (15 a 54 anos).

O enorme número de **contactos com utentes sem equipa de saúde familiar**, nomeadamente estudantes deslocados da sua residência familiar, exigiram a negociação de uma **carteira adicional de serviços**, rotativa por todas as USF do Centro de Saúde de Celas. Em 2021 foi criado um protocolo com o ACeS Baixo Mondego e as três USF do CS de Celas para o **atendimento aos utentes sem equipa de saúde familiar**, devido a existir uma importante carência de recursos humanos e significativas limitações funcionais e de espaço nas instalações das três USF. No entanto, com a passagem a modelo B da nossa USF, houve uma diminuição gradual do número de utentes sem equipa de saúde familiar, por terem inseridos nos ficheiros existentes.

3. Gestão da Unidade – Ver página web “Órgãos da USF”

A USF Coimbra Celas organiza-se numa estrutura orgânica de gestão baseada em 3 grupos interativos: Conselho Geral, Conselho Técnico e Coordenador da USF e no trabalho em equipa com a constituição de “Núcleos Facilitadores”.

a) Conselho Geral

É constituído por todos os elementos da equipa multiprofissional e tem como competências:

- Aprovar o regulamento interno, a carta da qualidade, o plano de ação, o relatório de atividades e o regulamento de distribuição dos incentivos institucionais;
- Aprovar a proposta da carta de compromisso;



- Zelar pelo cumprimento do regulamento interno, da carta de qualidade e do plano de ação;
- Propor a designação de novo coordenador a qual está dependente de homologação do diretor executivo da ULS;
- Aprovar a substituição de qualquer elemento da equipa multiprofissional;
- Aprovar a substituição temporária de qualquer elemento da equipa em caso de ausência por motivo de exercício de funções em outro serviço ou organismo devidamente autorizado;
- Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo dos recursos afetos e disponibilizados à USF.

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

b) Conselho Técnico

É constituído pela Dra. Inês Tinoco, Enf. Sónia Pinto, e assistente técnica Tânia Silva. Tem como função (em articulação com o conselho clínico da ULS):

- 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;
- Avaliar o grau de satisfação dos utentes da USF e dos profissionais da equipa;
- Elaborar e manter atualizado o manual de boas práticas;
- Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e de investigação;
- Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura organizacional de formação, qualidade, humanização, espírito crítico e rigor científico.

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



c) Coordenador

O Coordenador da Unidade é o Dr. João Rodrigues, que iniciou funções de coordenação em janeiro de 2023 (**carta de compromisso disponível na página web da USF**), sendo responsável por:

- Coordenar as atividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do plano de ação e os princípios orientadores da atividade da USF;
- Gerir os processos e determinar os atos necessários ao seu desenvolvimento;
- Presidir ao conselho geral da USF;
- Assegurar a representação externa da USF;
- Assegurar a realização de reuniões com a população abrangida pela USF ou com os seus representantes, no sentido de dar previamente a conhecer o plano de ação e o relatório de atividades;
- Autorizar comissões gratuitas de serviço no País.

4. Estrutura de Prestação de Cuidados de Saúde e Oferta de Serviços

A estrutura de prestação de cuidados de saúde é constituída por médicos, enfermeiros e assistentes técnicos organizados em equipas multidisciplinares (equipa nuclear e equipas espelho), e assistentes operacionais afetados, assim como, assistente social, psicólogo clínico (ausente por licença sem vencimento) e nutricionista da URAP, a funcionar tendo por base, protocolo de articulação clínico.

Estão definidos dois tipos de equipas internas:

- **Equipas nucleares:** médico de família (e internos afetos e alunos de medicina), enfermeiro (e alunos de enfermagem) e assistente técnico, respeitando as diferentes competências e aptidões em áreas específicas de cada profissão. Estão constituídas seis equipas nucleares (A, B, C, D, E e F) na USF.



	Médicos	Enfermeiras	Assistentes Técnicas
Equipa A	João Rodrigues	Sónia Pinto	Tânia Duarte
Equipa B	Alexandra Escada	Inês Proença	Rosa Serra
Equipa C	Ana Viegas	Tatiana Miranda	Paula Talina
Equipa D	Ivo Reis	M ^a João Vilaranda	Paula Talina
Equipa E	Ana Soares	Manuela Ramalho	Tânia Duarte
Equipa F	Inês Tinoco	Rodrigo Reis	Graça Simões

Tabela 1. Equipas nucleares

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.

Todas as formas de marcação de consultas (médicas e de enfermagem), renovação de receituário crónico, contactos indiretos (ex. email), agendamento de consulta domiciliária e comunicação com a USF e/ou os seus profissionais, que permitem o acolhimento e orientação dos utentes são divulgados publicamente encontrando-se disponíveis no site da USF, sendo também do objeto de folheto informativo (Guia de Acolhimento ao Uteute).

a) Resumo da Oferta de serviços

Funcionamento aos dias úteis com garantia de acessibilidade e continuidade de cuidados em modalidade de “Porta Aberta” entre as 08h00-13h00 e as 14h00-18h45 de segunda a quinta-feira e das 8h00 às 13h00 e das 17h00 às 18h45 de sexta-feira. O horário de funcionamento da unidade é das 8h às 20h dos dias úteis. Aguardamos desde o dia 1 de janeiro de 2024, decisão superior para iniciarmos o alargamento de atendimento aos sábados entre as 9h00 e as 13h, possibilitando consultas programadas para esse horário.



- **Acessibilidade organizada:** consulta para resposta às situações agudas, diária e personalizada, atendendo todos os utentes do ficheiro que solicitem a consulta no próprio dia, com atendimento telefónico personalizado em tempo expresso e resposta no máximo em 36 horas aos emails.
- **Personalização:** ficheiro personalizado por equipa nuclear.
- **Continuidade:** consulta para resposta às situações agudas (sem marcação prévia), consulta programada (pré-marcada) para seguimento de grupos de risco e vulneráveis (Hipertensos, Diabéticos, Saúde Infantil e Juvenil, Saúde Materna, Planeamento Familiar, idosos, entre outros) e por iniciativa do utente até 10 dias úteis da data do pedido de marcação (5 dias úteis após avaliação pelo MF em CNP).
- **Atividade não presencial:** pedidos de credenciais de transporte, pedidos de medicina física e reabilitação, renovação de receituário crónico, pedidos de renovação de ventiloterapia domiciliária, bem como emissão de relatórios clínicos (mediante preenchimento de impresso próprio e sujeito a avaliação médica).
- **Atendimento telefónico:** ao ligar para os nossos números de telefone, o 239708040 ou o 239708042 a sua chamada será reencaminhada para o sistema automático de atendimento "Aurora TeleQ". Após escolher uma das 4 opções, será contactado pelas nossas Secretárias Clínicas no tempo máximo de 3 horas. Qualquer tentativa de contacto ficará registado no sistema, limitando assim as lacunas e enredos previamente sentidos por este meio de comunicação.
- **Resposta aos contactos indiretos:** máximo de 36 horas.
- **Reunião de serviço semanal,** essencialmente clínica e formativa às sextas-feiras à tarde.

5. Acompanhamento de alunos/formação especializada

A equipa da USF Coimbra Celas participa na formação clínica de outros profissionais de saúde, nomeadamente:

- Enfermagem: 3º e 4º ano, programa Erasmus e programa de mobilidade internacional e pós-licenciaturas e mestrados;



- Medicina: 5º e 6º ano, Internato de formação geral e Internato de formação específica em MGF.

O novo elemento deve dirigir-se ao secretariado clínico para preenchimento da ficha de identificação e aquisição do cartão de identificação da USF Coimbra Celas. Este cartão deverá estar sempre visível de forma a facilitar a identificação do novo elemento.

Tal como os restantes profissionais, o novo elemento tem a responsabilidade de manter os princípios e regras de sigilo e conduta profissional.

O orientador de formação é responsável pelo acompanhamento do seu orientado. Deve acolhê-lo, proceder à sua apresentação aos restantes elementos da equipa e dar a conhecer as instalações da USF, guiá-lo, organizar o seu horário de trabalho e promover o seu crescimento pessoal e profissional. Deve estabelecer com ele uma relação profissional de respeito e cooperação, com partilha de conhecimentos bilateralmente.

6. Contactos USF CoimbraCelas

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

Telefone: 239708040 / 239708042

Site: www.usfcoimbracelas.com

E-mail:

Email Geral - usf.coimbracelas@arscentro.min-saude.pt

Secretária Clínica D. Tânia Duarte - tssilva2@arscentro.min-saude.pt

Secretária Clínica D. Graça Simões - gmsimoes@arscentro.min-saude.pt

Secretária Clínica D. Paula Talina - pitalina@arscentro.min-saude.pt

Secretária Clínica D. Rosa Serra - rmserra2@arscentro.min-saude.pt

Enf.^a Inês Proença - imnascimento@arscentro.min-saude.pt

Enf.^a Manuela Duarte - mmcosta2@arscentro.min-saude.pt

Enf.^a M^a João Vilaranda - mjvilaranda@arscentro.min-saude.pt

Enf. Rodrigo Reis - rcreis@arscentro.min-saude.pt

Enf.^a Sónia Pinto - sipinto@arscentro.min-saude.pt



Enf. ^a Tatiana Miranda - [tbmiranda@arscentro.min-saude.pt](mailto:timiranda@arscentro.min-saude.pt)

Dr.^a Ana Viegas - aiviegas@arscentro.min-saude.pt

Dr.^a Ana Soares - amsoares@arscentro.min-saude.pt

Dr.^a Alexandra Escada - aaescada@arscentro.min-saude.pt

Dr.^a Inês Tinoco - istinoco@arscentro.min-saude.pt

Dr. Ivo Reis - iareis@arscentro.min-saude.pt

Dr. João Rodrigues - jnrodrigues@arscentro.min-saude.pt

Dr.^a Carolina Madureira* - cmmadureira@arscentro.min-saude.pt

Dr.^a Renata Freire* - rmfreire@arscentro.min-saude.pt

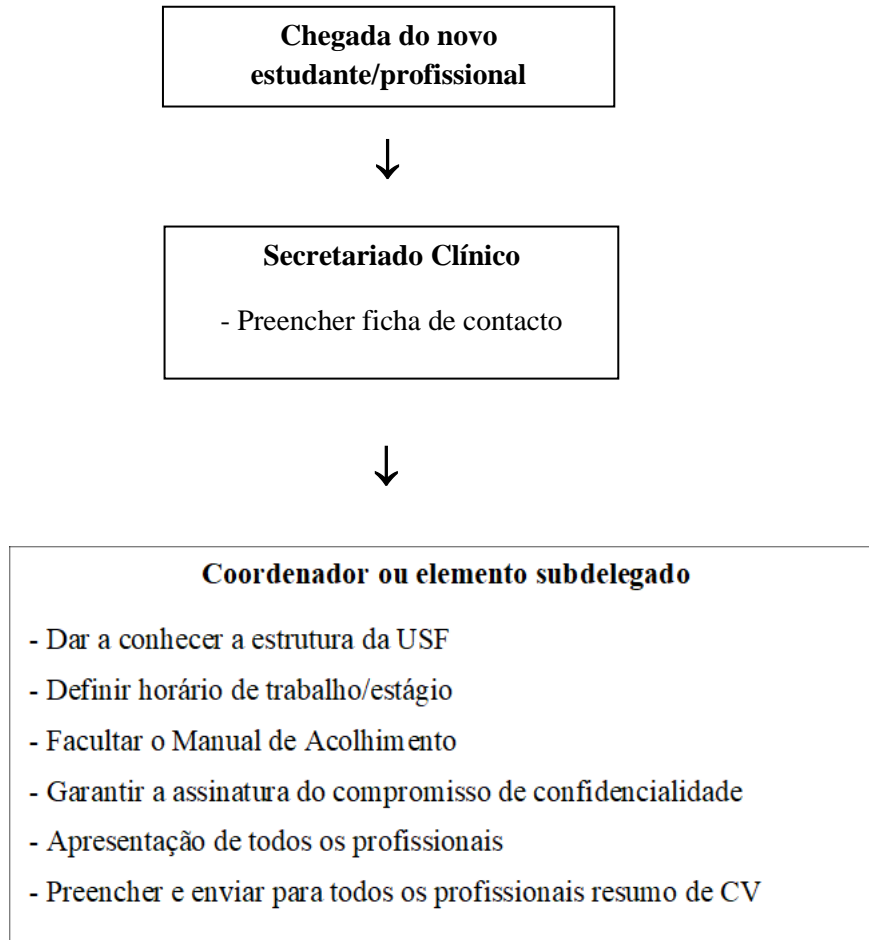
*Médicas Internas da Especialidade de Medicina Geral e Familiar



ANEXOS



Anexo nº1 - Fluxograma para receção do novo elemento



Nota: os relatórios de final de estágio devem ser enviados para o Coordenador para serem partilhados por todos os profissionais.

Orientador/Tutor

O novo estudante/profissional tem à sua disposição:

- Sala de café/ refeições. Deverá trazer os seus alimentos para consumo. Sem funcionária de apoio;
- Sala de reuniões. Pode ser utilizado o computador que se encontra nesta sala.



Anexo 2 - Ficha de identificação

ÁREA:

1. Aluno Ano _____ Profissional

2. Enfermagem Medicina

IDENTIFICAÇÃO:

Nome do novo elemento _____

Instituição de origem _____

TUTOR:

Nome do professor da faculdade _____

Nome do orientador na USF CoimbraCelas _____

PERÍODO DE ESTÁGIO

Data de início do estágio: ____/____/____

Data de término do estágio: ____/____/____



Anexo 3 - Compromisso de confidencialidade do aluno

Eu, _____,
aluno de _____, declaro que fui informado(a) e comprometo-me com a adesão e respeito pela Confidencialidade e Proteção de Dados e asseguro no decurso da minha atividade os seguintes procedimentos:

- Não incluir nenhum dado de carácter pessoal ou identificativo dos pacientes em nenhum trabalho ou estudo.
- Toda a informação sobre os pacientes deve ser destruída em triturador de papel.

USF CoimbraCelas, ____/____/____

Assinatura _____

Anexo 4 - Compromisso de confidencialidade do profissional

Eu, _____,
declaro que fui informado(a) e comprometo-me com a adesão e respeito pela Confidencialidade e Proteção de Dados e asseguro no decurso da minha atividade os seguintes procedimentos:

- Não comunicar nem divulgar a minha chave pessoal de acesso ao Sistema Informático de Registo Clínico.
- Não incluir nenhum dado de carácter pessoal ou identificativo dos pacientes em nenhum trabalho ou estudo.
- Toda a informação sobre os pacientes deve ser destruída em triturador de papel.

USF CoimbraCelas, ____/____/____

Assinatura _____

Categoria profissional _____