

CONTRATUALIZAÇÃO DE 2018 MANUAL DE ARTICULAÇÃO - ACeS PIN e USF Serra da Lousã -

ÂMBITO DO ACORDO

O Agrupamento de Centros de Saúde Pinhal Interior Norte (ACeS PIN), representado pelo seu Director Executivo, Dr. Avelino Pedroso e a Unidade de Saúde Familiar (USF) Serra da Lousã, organizada em USF de Modelo B de desenvolvimento, desde o dia 01/10/2008 e Certificada com a Acreditação de Nível Avançado pela ACSA e DGS, desde o dia 06/06/20013, representada pelo seu Coordenador, Dr. João Rodrigues, dando sequência ao processo de contratualização de 2018, assumem nesta data, o presente anexo à Carta de Compromisso.

Lousã, 24 de julho de 2018

O Director Executivo do ACES PIN

Avelino Pedroso, Dr.

O Coordenador da USF Serra da Lousã

João Rodrigues, Dr.

- MANUAL DE ARTICULAÇÃO ACES PIN (UAG) –USF-SL

I. INTRODUÇÃO GERAL

Em termos de Manual de Articulação (MA), devemos manter as boas práticas do passado, corrigir as não conformidades (**anexo nº1**) e preparar 2019, inscrevendo-se neste manual os princípios da articulação.

II. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O Decreto-lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro, Artigo 36.º, criou a **Unidade de Apoio à Gestão** (UAG) que presta serviços não assistenciais, nomeadamente apoio administrativo e geral às unidades funcionais que compõem o ACES Pinhal Interior Norte, incluindo a USF-SL.

Segundo a legislação em vigor, a **UAG tem por funções específicas**, no apoio às USF:

- Apoiar a contratualização interna na sua função de monitorização, disponibilizando informação atempadamente;
- Tratar toda a matéria respeitante à contabilidade e gestão dos recursos humanos;
- Assegurar e organizar os procedimentos respeitantes à gestão de bens e equipamentos afectos à UF e garantir o controlo de consumos;
- Assegurar o aprovisionamento, gestão e controlo de vacinas, contraceptivos e demais medicamentos e material de consumo clínico;
- Coordenar os serviços de segurança, apoio e vigilância.

III. CONSIDERAÇÕES ESPECÍFICAS

Em matéria específica referente à USF-SL:

1. Gestão de Stocks e Fornecimento de Material e Medicamentos

A UAG, representada pelo Sr. Joaquim Cardoso, em colaboração com o armazém da ARS, é responsável pelo aprovisionamento e gestão de stocks dos materiais e medicamentos consumidos na USF-SL. Para além disso, é responsável pelo controlo de consumos e pela realização de auditorias internas em relação a esta matéria. Nesse sentido, o procedimento de registo de consumos e fornecimento de materiais e medicamentos para a USF-SL, **processa-se por via online** do seguinte modo:

- Abatimento rotineiro dos consumos na plataforma informática, que origina a reposição mensal por parte do Armazém e da Farmácia da ARSC I.P., dos artigos consumidos no mês anterior à reposição.

2. Sinalização de Incidentes e Avarias, incluindo falta de material:

Sempre que seja necessário proceder a obras de reparação de cariz simples e/ou urgente, ou manutenção/avaria de equipamentos diagnósticos e terapêuticos, o Coordenador da USF-SL, deverá:

- Notificar o responsável pela área das Instalações e Equipamentos da UAG no CSL do ACES PIN (Sr. Joaquim Cardoso) sobre os problemas detectados, por correio eletrónico com conhecimento da Responsável da UAG (Dra. Ângela Ferreira) e do DE.
- Em situações excepcionais, que coloquem em causa a segurança das instalações e/ou dos profissionais e utentes, o contacto deverá ser imediato via telefone, confirmando-se sempre via mail;
- Quando a avaria detectada for de equipamento diagnóstico e terapêutico, no prazo máximo de duas horas, a USF deve entregar o material avariado ao representante da UAG no Centro de Saúde, identificado e registar na pasta pública (ficheiro com o registo da ocorrência e respectivo ponto da situação).
- A UAG/Aprovisionamento, no período máximo de 3 dias úteis (salvo as situações excepcionais, mencionadas na alínea anterior, que terão autorização imediata), deverá enviar uma resposta via mail à USF, informando de como está o processo e que entidade competente irá resolver a situação de avaria ou incidente.
- Obtida a competente autorização, o Aprovisionamento, deverá comunicar à USF, via mail, quando é que a situação será resolvida.
- Em situações que coloquem em causa o normal funcionamento da USF (exemplo, ausência de fármacos imprescindíveis, ausência de sacos do lixo, entre outros), se a resposta será dada de imediato através do fundo de maneo do ACeS.

3. Gestão da Rede de Frio: Recepção e Acondicionamento de Vacinas e Produtos Termo sensíveis

É da responsabilidade do ACES (UAG e USP), coordenar:

- a) A manutenção da Rede de Frio e o transporte de vacinas e produtos termo sensíveis, desde a Farmácia da ARSC I.P., até à USF-SL.
- b) A elaboração e cumprimento de um plano de manutenção e limpeza que garanta a qualidade e eficiência de todos os frigoríficos existentes na USF, bem como a sua calibração que deverá ser anual.

4. Outras Funções de Back-office Administrativo

A UFS-SL, possuiu quatro assistentes técnicos (secretários clínicos) que desempenham, além das funções assistências (*front office*) também funções de *back office* que estão directamente relacionadas com os procedimentos administrativos da sua carteira básica de serviços. Por sua vez, a UAG desempenha funções de back-office administrativo de suporte às UF, conforme estipulado na introdução geral e discriminado no **anexo nº2**.

5. Gestão do Risco em Saúde

A estratégia de Gestão do Risco na USF Serra da Lousã, visa contribuir para a identificação, prevenção e controlo dos factores de risco clínicos e não clínicos, divididos em **sete grandes áreas de trabalho** de forma a desenvolver metodologias de trabalho, alertas individuais, auditorias internas e instalações mais seguras, visando a melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados.

Em termos de articulação, a USF colabora com a Unidade de Saúde Público (USP) e a UAG do ACES PIN na implementação e monitorização das Normas da Gestão do Risco do Manual do ACES PIN.

Além disso, equipas mistas nas seguintes áreas:

	ÁREA DE INTERVENÇÃO	Equipas de Avaliação
1	Mapa de Riscos	USP do ACES/ARS: Queimadela e Célia Morais. UAG: Joaquim Cardoso e USF: Coordenador
2	Avarias ou Incidentes de Equipamentos	USF: Coordenador e Dores Seco UAG: Joaquim Cardoso
3	Sugestões/Reclamações e Agressões Verbais ou Físicas	USF: Coordenador e Ana Paula Esteves Gabinete do Cidadão do ACES: Dra. Marta Rovira Comissão de Utentes da USF: Eulália Costa
4	Prevenção e Controlo da Infecção ¹ : Esterilização; Higienização das Mãos; Tratamento de Resíduos; Viatura/Domicílios.	USF: Fausto Cardoso, Joana Pessoa e Rosário Antunes ACES: Dr. Pedro Almeida e Sousa
5	Fármacos: Rede de Frio e medicamentos	USF: Coordenador, João Fernandes, Fausto Cardoso e Carlos Neves.
6	Confidencialidade da Informação Clínica	USF: Ana Paula Esteves, Ana Soares e João Fernandes
7	Plano de Prevenção e Emergência	USF: Coordenador e Fátima Moreira UAG: Joaquim Cardoso USP: Dra. Graça Correia

¹ A UFS é responsável por colocar o material a esterilizar e de lavandaria (fardas/batas/polos) em contentores próprios. Os contentores serão recolhidos, todos os dias (material de esterilização) e material de lavandaria, a 3ª. e 6ª. feiras, entre as 9h e as 10 horas, a fim de serem transportados à Central de Esterilização de Vila Nova de Poiares. A entrega do material esterilizado, decorrerá no mesmo período dos referidos dias. Para evitar perda ou extravio de material para esterilizar, este far-se-á acompanhar da respectiva lista do mesmo, sendo conferida à saída e à chegada do material às UF.

6. Assistentes Operacionais e Outros Profissionais de Saúde

6.1. À USF-SL, mantém-se afectas três **assistentes operacionais** (Dores Seco, Rosário Colaço e Isabel Raposo).

A UAG compromete-se a substituir estas profissionais quando ocorrerem ausências superiores a duas semanas.

6.2. À USF-SL, mantém-se afecta segundo protocolo funcional com a URAP a Nutricionista, Paula Ângelo.

6.3. Existe protocolo funcional com a URAP, em relação ao psicólogo clínico, Albano Tomaz, que transitoriamente está afeto a outras atividades relacionadas com as consequências do fogo de Pedrogão Grande e Castanheira de Pera.

6.4. Necessidade de se elaborar protocolo funcional na área da Técnica de Serviço Social.

6.5. Mantém-se o assistente técnico, Joaquim Cardoso com as funções de representante da UAG no Centro de Saúde da Lousã.

7. Serviços de Limpeza e Higienização

Os serviços de limpeza das USF do CSL e espaços comuns, são da responsabilidade da empresa contratada e constam de contrato depositado na ARS com cópia na UAG e USF.

Existe um Manual de Procedimentos na área da Higienização da USF-SL, especificando a frequência e o material a usar em cada gabinete e espaço comum da USF.

8. Serviço de Manutenção de Ar (quente e frio), Rede Eléctrica, Aparelhos (Tensiómetros, Balanças, Carro de Emergência, e outros), Telefones, Internet, Sistema Informático, Elevador

Cabe à UAG em articulação direta com a ARS a responsabilidade de coordenar a manutenção de toda estas matérias.

9. Serviço de Jardinagem

A UAG é responsável pelo arranjo e manutenção dos espaços verdes envolventes que se encontram desde há mais de um ano sem manutenção.

10. Serviço de Tratamento de Lixos

A USF-SL deve adoptar os procedimentos estabelecidos, relativamente ao armazenamento e ao destino dos produtos e lixos tóxicos, pela legislação em vigor, nomeadamente o Despacho n.º 242/96, relativamente à separação de lixos hospitalares segundo o seu tipo.

Pelo menos, uma vez por ano, em articulação com a USF, deve o CCS e USP, realizar auditoria aos procedimentos no âmbito da prevenção e controlo de infecção o que não ocorreu em 2017.

11. Inventário, abate de equipamento e material em fim de vida ou avariado

Todo o equipamento da USF-SL está inventariado informaticamente (selo com código de barras), atividade inserida no projeto piloto da ARS do centro com a participação do representante da UAG.

- Qualquer **equipamento** que se encontre obsoleto ou avariado (sem possibilidade de ser recuperado) deverá ser objecto de abate, nos termos da legislação e vigor, ficando a cargo do representante da UAG a sua inutilização.
- **Inutilização de material:** qualquer material que se encontre fora de prazo ou inutilizado será devolvido pela USF ao armazém da ARS Centro.

12. Viaturas

Mantém-se afecta à USF-SL, a Renault Kangoo, 39-AU-23.

As despesas de combustível desta viatura são pagas através de cartão Galp pelos seus utilizadores.

Cabe à USF-SL, o envio à UAG do boletim de quilómetros para se proceder ao registo na plataforma informática.

As despesas de manutenção da viatura, incluindo limpeza interna e externa, são igualmente pagas pela UAG. Os utilizadores deverão informar o Sr. Joaquim Cardoso, das necessidades de manutenção da viatura para agendamento.

13. Processo de Aplicação dos Incentivos Institucionais

Processo global da responsabilidade da Unidade de Aprovisionamento, Logística e Património (UALP) da ARS do Centro, que deverá coordenar todo o processo em parceria com a USF, devendo da parte do ACeS ficar um interlocutor (Dra. Ângela Ferreira) para acompanhar o processo de aplicação dos incentivos.

14. Prolongamento de Horário do CSL: Fins-de-semana e feriados (10h-18h)

Conta com uma bolsa de profissionais de saúde voluntários, em regime de trabalho extraordinário, do ACeS e fora dele, consoante as respectivas necessidades.

Em termos de horário de funcionamento, mantém-se o atualmente em vigor, fins-de-semana e feriados, das 10h às 18h e como horário de atendimento das 10h05m às 17h45m, devendo ser aprovado o seu regulamento interno.

15. Contatos Esporádicos

A resposta a dar aos **utentes em contato esporádico com o CSL**, está enquadrada no conceito de carteira adicional de serviço, acordada entre todas as partes no dia 29.11.16 mantendo-se em vigor este ano de 2018.

**ANEXO Nº1 - MANUAL DE ARTICULAÇÃO – ACES – UAG – USF Serra da Lousã
AVALIAÇÃO DE 2017 e 2018**

Área do MA	Avaliação Global ²	O que deve melhorar?
1. Manutenção das Instalações Físicas	Mau	Devem ser introduzidas consequências ao não cumprimento do manual de articulação, acionado fundo de maneo. Há mais de dois meses que está avariado o único WC dos utentes. INFILTRAÇÕES HÁ MAIS DE ANO E MEIO
2. Manutenção e Aquisição de Equipamentos	Mau	Material electromédico por calibrar Material avariado (esfingomanómetros e dopler)
3. Pedidos de Autorização de Despesa	Mau	Cumprimento do prazo de 3 dias ou em alternativa accionar fundo de maneo com regulamento aprovado
4. Funções de Back-office Administrativo	Razoável	Boa ligação via interlocutor da UAG
5. Gestão de Stocks e Fornecimento de Material e Medicamentos	Razoável	Bom funcionamento da plataforma electrónica Por vezes, falta de reposição de material
6. Serviços de Limpeza	Razoável	As escadas exteriores poucas vezes limpas Os vidros poucas vezes limpos
7. Serviços de Esterilização	Bom	
8. Serviços de Lavandaria	Bom	
9. Serviço de Jardinagem	Mau	Não existe manutenção!
10. Serviço de Tratamento de Lixos	Bom	
12. Assistentes Operacionais	Bom	
13. Nutricionista	Bom	
14. Utilização de Viaturas	Bom	
15. Circulação Interna de Informação	Mau	Enorme duplicação e triplicação da informação. Melhorar a utilização da rede de partilha interna.
16. Utilização de Instalações Comuns	Bom	
17. Circulação de Utentes	Bom	
18. Supervisão de entradas no CSL	Razoável	Segurança em horário reduzido Aumentar horário
19. Prolongamento de Horário do CSL	Razoável	Aprovar regulamento interno, ponderando fecho das 13h às 14h, hora de almoço.
20. Plano de Emergência	Mau	Falta formação aos profissionais e treino prático de evacuação

² 1-Bom; 2-Razoável; 3-Mau

ANEXO nº2 – Outras Funções de Back Office Administrativo

Funções de Back-office Administrativo:	USF Serra da Lousã	ACES PIN - UAG
Stocks: - Lançamento informático de entradas e saídas de materiais do armazém; (farmácia, consumo clínico, papelaria e limpeza); - Fornecimento quinzenal de materiais de papelaria (USF-SL) e mensal às outras UFS; - Auditoria aos materiais existentes nas UF(s) - Requisição mensal de materiais fornecidos pelo Armazém Central da ARSC, IP.		Tarefas da responsabilidade da UAG.
Facturação: - Recolha de dados em falta (seguros) por mail, fax, telefone e carta; - Organização, correcção e emissão de documentos a facturar; - Facturação de subsistemas e seguros; - Envio de facturas; - Emissão de mapas resumo; - Actualização mensal de mapas de clientes; - Conferência e correcção de saldos conta corrente; - Pedido de anulação de facturas devolvidas; - Pedido de pagamentos em atraso.	-USF	-Todas as restantes tarefas da responsabilidade da UAG.
Complemento Solidário do Idoso: - Verificação de dados de utente beneficiário do CSI; - Organização de processo individual de utente; - Introdução informática de despesas de utentes beneficiários do CSI	A introdução dos dados é realizada pelos elementos administrativos da USF	
Assiduidade Emissão de Folhas de Ponto	Responsabilidade da USF, enviar por e-mail, o Mapa de Assiduidade, referente a todos os seus profissionais, assim como outros dados necessários ao processamento dos salários, a discriminação das ajudas de custo e deslocações por profissional até ao dia 10 de cada mês, devidamente validadas pelo Coordenador	Restantes tarefas da responsabilidade da UAG, nomeadamente a devida codificação na aplicação informática "RHV".
Saúde 24	A USF actualiza os dados referentes à respectiva unidade, através do ALER	
Portal da Saúde	Fornecer os novos dados para actualização da informação	A UAG é responsável por monitorizar e actualizar a informação nos sites.
Estatística, dados da greve		Responsabilidade da UAG
Internatos e alunos	Responsabilidade da USF	
Correio (email e papel)	A USF faz a respectiva gestão	Encaminha, sem registo, para UAG
Apoio informático	A pedido da ARS, o elo de ligação ao Departamento de Informática da ARS é da responsabilidade exclusiva da D. Ana Paula Esteves, assim como, o acesso ao bastidor (substituto da UAG)	Restantes tarefas da responsabilidade da UAG/ARSC.

Continuação do ANEXO nº2 – Outras Funções de Back Office Administrativo

Funções de Back-office Administrativo:	USF Serra da Lousã	ACES PIN - UAG
Preenchimento de verbetes de transporte	A introdução dos dados é realizada pelos profissionais da USF, sendo esta responsável pela coordenação.	
Migrantes	A introdução dos dados é realizada pelos elementos administrativos da USF	
Serviços de contabilidade		Responsabilidade da UAG.
Recebimento de taxas moderadoras	O recebimento da taxa é efectuado pelos administrativos da USF no atendimento ao utente e entregue ao profissional da UAG responsável pelo mesmo.	
Regime de comparticipação de medicamentos	Actualizar os dados na USF	Divulgação de alterações à legislação
Emissão de certidões de dívida	A USF informa o valor da dívida	Da responsabilidade da UAG a emissão da certidão
Carregamento do recursos humanos no SIOE		Responsabilidade da UAG
Assuntos relacionados com ADSE		Responsabilidade da UAG