PUB

MENOS SAL
MAIS SABOR A VIDA

2 em cada 5 Portugueses são hipertensos.*
Juntos podemos inverter estes números.
Saiba mais em www.menossal.com
ou em /clubemenossal

* Estudo PHYSA, Sociedade Portuguesa de Hipertensão, 2013.

Eu faço parte do Clube MENOS SAL MAIS SABOR A VIDA www.menossal.com

Reportagem USF Espaço Saúde

USF ESPAÇO SAÚDE, ALDOAR

Equipa assume-se como unidade com vocação formativa

Na USF Espaço Saúde (ES), situada em Aldoar (Porto), o número de alunos de Medicina e internos de MGF ultrapassa o de médicos. Em entrevista ao *Jornal Médico*, Cristina Sousa, coordenadora da unidade, sublinha a grande vocação formativa e fala sobre a morosa espera à passagem efetiva a modelo B, concretizada precisamente dia 1 deste mês de junho, quando esta reportagem já tinha sido realizada.





Organizada e coesa, com visão, missão e valores bem definidos, a equipa da USF ES tem grande motivação para a melhoria da qualidade de prestação de cuidados e capacidade de adaptação à mudança e resistência à adversidade. Com forte vocação formativa e orgulho no seu percurso, Cristina Sousa refere que a unidade tem uma visão humanista da saúde, acreditando que "a vida pessoal e profissional têm de ser saudavelmente compatíveis".

A sua missão é colocar o cidadão no centro de toda a atividade da unidade, fomentando a sua participação ativa, visando a sua satisfação e a qualidade dos serviços prestados. E, além disso, "prestar cuidados personalizados, globais, adequados, continuados e equitativos, com base na excelência técnico-científica, aos melhores níveis de eficiência".

Abriu as suas portas a 3 de novembro de 2008, no edifício do Centro de Saúde de Aldoar, com três médicos, quatro enfermeiros e quatro secretários clínicos. Era, na altura, a mais pequena USF do país, aberta das 8.00 h às 20.00 h, sem recurso a horas extraordinárias.

Dois dos seus médicos e os quatro secretários clínicos vinham do Regime Remuneratório Experimental (RRE) de Ramalde que, em 2006, quando foi iniciada a reconfiguração dos centros de saúde e a implementação das USF, se dividiu para formar duas unidades de saúde familiares. Uma manteve-se em Ramalde. A segunda procurou outras instalações que ficassem perto, de forma a permitir aos utentes manter, caso o pretendessem, o mesmo MF.

"O CS do Aldoar, a que Ramalde pertencia, tinha instalações novas e um espaço disponível. Tinha também um grande número de utentes sem MF e, por isso, a escolha do edifício da sede do CS de Aldoar afigurou-se a melhor opção", conta a responsável, admitindo que, em comparação com as instalações de Ramalde, "o novo edifício era o realizar de um sonho".

Estacionamento e bar para os profissionais, sala de reuniões e biblioteca, consultórios individuais e bem equipados, sala de espera ampla e luminosa são algumas das vantagens apontadas pela coordenada da unidade.

Do ponto de vista do utente, passou a haver "um sem número de facilidades", entre as quais Cristina Sousa destaca um estacionamento para deficientes, elevadores, casas de banho adequadas para pessoas com mobilidade reduzida, outros serviços do CS no mesmo edifício (consultas de Nutrição, de Psicologia e de Saúde Pública, entre outras), ginásio equipado para a preparação para o parto, local para as crianças brincarem, sala de saúde infantil devidamente equipada e decorada; sala de saúde da mulher, sala ampla e equipamento adequado para atividades de educação para a saúde.

Evolução da equipa

Segundo a nossa interlocutora, a grande maioria dos utentes das duas médicas do RRE optou por as acompanhar para a nova unidade. "Como não havia transporte público direto de Ramalde para a USF, e apesar de a distância não ser grande, a unidade e a comissão de utentes com a qual a unidade tinha o melhor relacionamento conseguiram, junto da câmara e da Sociedade de Transportes Coletivos do Porto, a criação de uma linha de autocarro para fazer o percurso", relata.

O terceiro médico da USF veio do CS de Famalicão e ficou com uma lista de utentes que estavam, na altura, sem MF, em Aldoar. A equipa de Enfermagem foi constituída por uma enfermeira vinda do IPO do Porto e outras três dos CSP. Os quatro administrativos vieram do RRE de Ramalde. "Era, então, uma equipa muito pequena e só um grande espírito de colaboração e de entreajuda e uma organização e programação otimizadas permitiram funcionar quase dois anos só com três médicos", aponta.

As instalações da USF têm dimensão para seis médicos e seis enfermeiros e o objetivo é atingir esse número de profissionais. A unidade tem estado sempre disponível para inscrever os utentes sem médico de Aldoar e assim integrou, ao longo do tempo, mais dois médicos e dois enfermeiros.

Neste momento, os secretários clínicos são o grande problema e a limitação da USF. Conforme refere, quando a USF foi constituída, três dos quatro administrativos estavam perto da aposentação, o que se verificou entretanto. "As mobilidades são, neste momento, demoradas e a dificuldade de completar e estabilizar a equipa administrativa tem sido difícil de ultrapassar."

A equipa é, atualmente, constituída por cinco médicos, cinco enfermeiros e dois secretários clínicos. Funciona das 8.00 h às 20.00 h, sem alargamento de horários e sem carteiras adicionais. Tem

009.2014
jaba genéricos GROUP
Fazer bem está na nossa NATUREZA.
CONFIANÇA ECONOMIA PROJETOS QUALIDADE CONFIANÇA PARCERIA CONFIANÇA QUALIDADE PROJETOS PARCERIA

EU ACREDITO.
Num futuro de saúde sustentável. Hoje.
PUB

Reportagem USF Espaço Saúde

8593 utentes, maioritariamente das freguesias de Ramalde e Aldoar (82,7%).

Auditoria concluiu que USF ES se comporta como modelo B

A USF ES foi uma das auditadas na "Auditoria ao desempenho de unidades funcionais de CSP" realizada pelo Tribunal de Contas. Programada com o objetivo de avaliar a organização e o desempenho das unidades funcionais prestadoras de CSP, a auditoria abrangeu os anos de 2009 a 2012, tendo sido auditadas quatro USF (duas modelo A, das quais uma foi a USF ES, e duas modelo B) e quatro UCSP pertencentes a quatro ACES, dois da região de Lisboa e Vale do Tejo e dois do Grande Porto.

"Foi interessante ser avaliado por uma entidade externa com uma visão que, apesar de claramente dirigida aos aspetos económicos, não deixou de avaliar os indicadores no seu conjunto e outros aspetos, nomeadamente o tempo médio de marcação de consulta, tendo concluído, por exemplo, que a USF garantiu aos utentes uma acessibilidade dentro de tempos máximos de resposta garantidos", admite Cristina Sousa.

Em relação à contratualização, a médica refere que os resultados obtidos no triénio 2010-2012 evidenciaram uma evolução favorável dos indicadores, nomeadamente dos financeiros, tendo sempre superado as metas contratualizadas para estes indicadores. "A USF ES é uma das unidades com melhores valores obtidos nos indicadores financeiros, não só entre as unidades auditadas como a nível nacional", indica.

Cristina Sousa revela que quando a USF iniciou atividade, com três médicos, e apesar de ter origem numa RRE, pareceu à equipa prematuro pedir a passagem a modelo B, o que só sucedeu quando passou a ter quatro médicos. "Para nossa surpresa, foi-nos pedido ter incentivos durante dois anos seguidos (2011 e 2012) para poder ter parecer técnico favorável para passagem a modelo B, o que aconteceu no início de 2013. Como não fomos incluídos na quota de passagem a modelo B desse ano, ainda aguardamos a passagem efetiva a modelo B", conta.

Na sua opinião, sendo a auditoria do Tribunal de Contas realizada no ano de 2013 e a USF ES uma das duas do modelo A auditadas, "não surpreende que o Tribunal de Contas tenha concluído que não há diferença significativa de desempenho entre as USF A e as USF B, com as consequências que todos conhecemos".

"Exige-se que as USF A se comportem como B durante vários anos para poderem ser aprovadas para passar a modelo B e depois aguarda-se ainda tempo indefinido para poder efetivar essa passagem. É de alguma forma perverso que o bom desempenho que nos é exigido seja o argumento que nos prejudica", considera Cristina Sousa, acrescentando que em 2013, mais uma







CRISTINA SOUSA:

"É importante participar na mudança"



Nascida em 1957, no Porto, casada com um médico e mãe de duas filhas, uma médica e outra economista, Cristina Sousa licenciou-se pela FMUP, em 1981. Entrou na carreira médica de Clínica Geral em agosto de 1985, no CS de Aldoar. Trabalhou desde então, até 2008, na Unidade de Saúde de Ramalde, tendo integrado o RRE dessa unidade.

Saiu de Ramalde em 2008 para iniciar a USF Espaço Saúde, mantendo a quase totalidade da sua lista de utentes, que segue em muitos casos há quase 30 anos. É assistente graduada de Medicina Familiar e também especialista em Medicina do Trabalho.

Afirma gostar de novos projetos e considera ser "importante participar na mudança". Uma das suas grandes paixões é o exercício de atividades formativas, o que faz há mais de 20 anos.

Gosta que os seus tempos livres sejam realmente livres, ou seja, "sem compromissos ou obrigações". Viajar de surpresa, escrever, ler ou, simplesmente, não fazer nada são os seus passatempos preferidos.

SETOR DE ENFERMAGEM

Organização em função dos horários de atendimento é vantajosa

Marilene Silva, enfermeira interlocutora e membro do Conselho Técnico da USF ES, integra a unidade desde a sua criação. Questionada sobre as diferenças entre trabalhar num CS ou numa USF, a enfermeira destaca como vantagem das USF a possibilidade de a organização ser feita em função dos horários de atendimento aos utentes. "Antigamente, havia apenas o horário de entrada e de saída. Agora temos horários de visita domiciliária e de consulta de diabetes, por exemplo."

Em termos de prestação de cuidados, Marilene Silva sublinha a figura do enfermeiro de família. "Antes, trabalhávamos mais por tarefa, ainda que, já numa fase final, tenhamos começado a trabalhar como enfermeiro de família, mas de uma forma muito diferente. Temos uma lista de utentes atribuída e prestamos-lhes todos os cuidados, em todas as fases do ciclo de vida do ser humano e de saúde familiar de uma forma geral".



Marilene Silva | Mais respeito pelo trabalho em equipa

A enfermeira refere que, atualmente, há crianças de cinco anos que são acompanhadas pela unidade desde que nasceram, uma situação que antigamente não acontecia. "Agora temos os nossos utentes e eles têm o seu enfermeiro."

Outra diferença que aponta é o facto de todos os elementos da unidade terem um determinado papel. "Há mais respeito pelo trabalho em equipa. Sentimos que todos são importantes. Antigamente, a noção de objetivo comum não existia. Cada um desenvolvia o seu trabalho. Hoje em dia, a grande meta é uma prestação de cuidados com qualidade."

A origem do logótipo

ESPAÇO SAÚDE
UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR

O coração simboliza a saúde e os três corações precisamente os três grupos profissionais unidos no projeto.

vez, a unidade teve incentivos e atingiu ou superou todos os indicadores contratualizados, nomeadamente os de eficiência.

Vertente formativa é elemento caracterizador

A grande vocação formativa da unidade é evidente. "Neste momento, apesar de a equipa médica ter apenas cinco elementos, temos sete internos de especialidade de MGF, um interno do Ano Comum, um aluno do 6.º ano de Medicina e dois do 5.º ano de Medicina."

"Todos os anos, numerosos *posters*, apresentações e participações em reuniões científicas são a prova da importância que a USF atribui à formação e à investigação", menciona Cristina Sousa, adiantando que, além das competências técnicas e científicas que adquirem, os internos da unidade têm a oportunidade de conhecer as tarefas de gestão inerentes às USF, de participar na realização e atualização dos documentos da USF, nomeadamente, manual de procedimentos, plano de ação e outros, e ter a vivência de como funciona a gestão partilhada, o trabalho em equipa e a intersubstituição.

Para a médica, "é disto também que se faz o 'currículo não formal', que inclui a ética e os valores e é tão difícil de conhecer e avaliar". Para os formadores, a partilha de conhecimentos e experiências é muito enriquecedora. Adicionalmente, sublinha, "numa área da Medicina em que o médico tem tantas vezes um trabalho solitário, a presença de internos confere enorme dinamismo e alegria".

Também a formação contínua de todos os elementos da equipa é uma prioridade, face à elevada exigência das tarefas a desempenhar e a frequência de formações internas e externas é sempre facilitada e incentivada.

A USF privilegia também a investigação. A coordenadora conta que a unidade está, neste momento, a iniciar um projeto de investigação em que participam todos os elementos da equipa (médicos, enfermeiros e secretários clínicos) e também os médicos internos, que deverá estar concluído em 2015. "É importante que a equipa, para além do trabalho, partilhe projetos, potenciando as aptidões e competências de cada profissional", considera.

Avaliação da satisfação dos profissionais e utentes com nota positiva

A USF ES avalia a satisfação dos seus profissionais anualmente. Esta apreciação permite, de acordo com Cristina Sousa, "refletir sobre os pontos fortes e fracos, o trabalho em equipa, os projetos e os objetivos comuns".

Na última avaliação, concluiu-se que a satisfação dos profissionais em relação à própria equipa e à coordenação é alta, bem como a satisfação em relação aos horários, às condições de trabalho e às responsabilidades atribuídas. Em relação às expectativas profissionais, nomeadamente, progressão na carreira e progressão da USF, verificou-se insatisfação.

A USF ES avalia também a satisfação dos seus utentes com o objetivo de conseguir identificar e corrigir os aspetos que estes consideram menos bem, num processo contínuo de melhoria de qualidade. Nas avaliações realizadas, "os utentes revelam uma especial satisfação pela relação e comunicação com a equipa, o que é muito gratificante".

De acordo com a última avaliação, 87,86% dos utentes não encontraram razões para se transferir para outra unidade e 96,5% recomendam fortemente a USF ES.



Ficha técnica

Caracterização da população inscrita na USF Espaço Saúde (2013)

N.º de utentes:	8593
N.º de idosos:	1395
N.º de crianças e jovens:	1439
N.º de mulheres em idade fértil:	2019
Total de nascimentos:	53

Total de consultas médicas	
Contactos diretos:	11.693
Contactos indiretos:	7602
Domicílios:	288

Total de contactos de Enfermagem	
Visitas domiciliárias:	1165

Freguesias de influência identificadas	
Aldoar	3999 utentes (46,54%)
Ramalde	3110 utentes (36,19%)
Outras	1484 utentes (17,27%)

O que dizem os utentes acerca da USF ES?



Belmira Martins

"Sou acompanhada neste espaço desde que nasci, antes do CS passar a ser uma USF. Algumas vezes tenho de esperar, outras sou logo atendida, mas isso é como tudo. Se for a uma urgência hospitalar é igual. Hoje, por exemplo, não tive de esperar."



Conceição Moura

"Era utente do antigo CS desde 1985. Venho à unidade de três em três meses para fazer o controlo da diabetes e da hipertensão. O atendimento é bom. Não tenho nada de mau a apontar."



Hélder Monteiro

"Sou acompanhado na unidade há um ano. Vim de Ramalde para aqui. A médica mudou e mudei com ela. Habitualmente, venho às consultas programadas, contudo, hoje venho a uma consulta aberta."



Maria Fernanda Bandeira

"Já pertencia antes ao CS de Aldoar. Tenho uma boa médica de família. Antigamente, as instalações eram muito pequenas e era necessário subir escadas. Agora, são bem melhores."

Passagem a modelo B era a grande meta

A coordenadora da USF ES dizia, quando esta reportagem foi realizada, que o principal objetivo era passar efetivamente a modelo B, o que foi conseguido, precisamente, dia 1 deste mês de junho. "A USF ES tem trabalhado empenhadamente e investido fortemente na melhoria da sua organização interna, com vista ao atingimento das metas propostas", afirma Cristina Sousa.

"A constituição de uma USF não pode deixar de estar associada à expectativa de mais tarde aceder ao modelo B da USF, tipologia que consolida o sistema de incentivos e um regime remuneratório diferenciado", considera, adiantando que o aumento do número de profissionais na equipa e a sua estabilidade constituem outro objetivo, assim como o maior envolvimento da comunidade.

Melhoria na acessibilidade e possibilidade de cuidados personalizados e continuados

Para muitos utentes que transitaram do RRE, a USF foi o continuar de uma boa experiência. Para muitos outros (a maioria), que não tinham MF, a USF representou, nas palavras de Cristina Sousa, "uma enorme melhoria da acessibilidade e a possibilidade de ter cuidados personalizados e continuados", não só médicos como de enfermagem.

"Graças à figura do enfermeiro de família, os utentes sabem que têm toda uma equipa que garante intersubstituição e lhes presta cuidados de qualidade quando algum dos profissionais está ausente, assegurando resposta às situações de doença aguda no próprio dia e as consultas de vigilância com a periodicidade adequada."

Sabem também que podem contactar com a USF, solicitar informações e pedir medicação crónica através de *e-mail*, fax e outros. Além disso, sublinha, "também o perfil dos profissionais e a presença dos médicos internos permite um maior investimento nas atividades preventivas e na educação para a saúde, realizando atividades várias, aproveitando a proximidade do Parque da Cidade e as boas instalações da USF".

Por outro lado, "o facto de a autonomia organizativa e funcional da USF permitir adotar medidas corretoras rapidamente quando são identificados problemas dá flexibilidade à USF". Assim como "o facto de as decisões resultarem da reflexão da equipa, tendo em conta múltiplas opiniões e pontos de vista, enriquece, compromete, envolve todos nas decisões tomadas e aumenta a motivação".

SECRETARIADO CLÍNICO

Reduzida a 50%, equipa "desdobra-se" para responder às necessidades

Cátia Magalhães é secretária clínica da unidade desde 2013. Foi convidada por um elemento que trabalhava na USF, sendo oriunda também de outra USF do ACES Ocidental. Antes disso, trabalhou num centro de saúde.

Recorda que a adaptação foi boa, tendo sido, desde logo, bem aceite pelos restantes elementos. "É uma equipa muito dinâmica e jovem. Torna-se fácil trabalhar quando as pessoas estão todas a tentar remar para o mesmo lado. "



Cátia Magalhães | É uma equipa muito dinâmica e jovem

"Quando cheguei, a equipa estava completa. Entretanto, o setor administrativo ficou desfalcado e estamos reduzidos a 50%, ou seja, a dois secretários clínicos. De facto, esta é a grande limitação da USF, porque se está a revelar muito difícil mobilizar novos elementos de fora do ACES para completar a equipa do secretariado clínico, sendo que não existem assistentes técnicos dentro do ACES Porto Ocidental disponíveis para mobilidade."

De acordo com Cátia Magalhães, tem-se conseguido, dentro do possível, cumprir as tarefas prioritárias. "Temos tido a colaboração de elementos do centro de emprego em programas ocupacionais que nos ajudam nas tarefas do dia-a-dia (atendimento, processamento do correio, atendimento telefónico), mas depois, no que diz respeito às ferramentas de trabalho, temos de dar continuamente formação", relata.

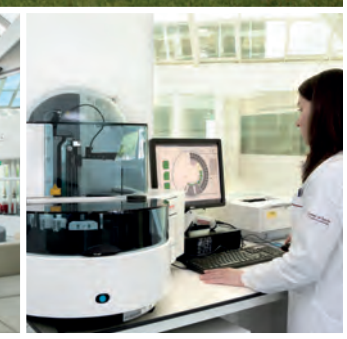












PRÉMIO 2011·2012·2013 Melhor PME saúde REVISTA EXAME

NOVA SEDE, O MESMO LEMA

Inovação, qualidade e rigor

PME líder '13 · PME excelência '12 · certificação acreditada IPAC

Pólo Tecnológico de Lisboa
Rua Cupertino de Miranda, 9 - lote 8 · Lisboa
Tel. 213 561 066 · www.germanodesousa.com

GERMANO DE SOUSA
CENTRO DE MEDICINA LABORATORIAL