



# MANUAL DE ACOLHIMENTO



**Maio, 2016**

# Índice

Mensagem de Boas Vindas.....	3
O ACES Lisboa Ocidental e Oeiras .....	4
Apresentação do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras.....	4
Unidades Funcionais do ACES de Lisboa Ocidental e Oeiras.....	6
Órgãos do ACES de Lisboa Ocidental e Oeiras.....	7
Recursos Humanos do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras .....	10
Missão, Visão e Valores .....	11
Principais causas de morbilidade no ACES .....	11
Plano Local de Saúde .....	12
Projetos Inovadores.....	13
Orientações para a integração de novos profissionais.....	14



## Mensagem de Boas Vindas

O ACES Lisboa Ocidental e Oeiras tem actualmente 415 profissionais com os quais partilhamos muitas das nossas vivências diárias e com os quais passamos a maior parte do tempo das nossas vidas.

“Somos Um Todo Dinâmico” centrado nas pessoas, empenhados num hoje e amanhã melhor para a população pela qual somos responsáveis. Ambicionamos melhorar os seus níveis de saúde através da prevenção da doença, da promoção da saúde, de actuações que lhes garantam acessibilidade, equidade, efectividade, eficiência e qualidade dos cuidados prestados, razão da nossa existência profissional e até pessoal.

A concretização destes objectivos, depende de vós, depende de nós, é impreterível ter profissionais altamente motivados, envolvidos nos projectos e programas do ACES LOO, porque acreditamos que a vossa satisfação profissional vos estimulará a capacidade e a vontade de melhorar continuamente a qualidade do vosso trabalho.

Persistimos em garantir as melhores condições de trabalho aos nossos profissionais e incentivamos a inovação, sempre com a perspectiva de nos distinguirmos pelo trabalho realizado, pelos resultados obtidos e pelo reconhecimento interno, externo e acima de tudo das pessoas que cuidamos.

Cada um de nós é importante, faz a diferença em cada minuto da sua existência, todos conseguiremos transformar o ACES LOO numa Instituição de Excelência.

Desejamos as Boas Vindas a todos os que escolherem trabalhar neste ACES com a certeza que nos fortalecerão para a construção de um futuro melhor.

Contamos convosco.

## O ACES Lisboa Ocidental e Oeiras

### Apresentação do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras

O Decreto-Lei nº 28/2008 de 22 de Fevereiro, cria os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), como serviços desconcentrados da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT, IP) dotados de autonomia administrativa.

Os ACES garantem a prestação de Cuidados de Saúde Primários à população de determinada área geográfica, desenvolvendo atividades de promoção da saúde e prevenção da doença, prestação de cuidados na doença e ligação a outros serviços para a continuidade dos cuidados, bem como atividades de vigilância epidemiológica, investigação em saúde, controlo e avaliação de resultados e a participação na formação pré-graduada e pós-graduada de diversos grupos profissionais.

Em 2012, a Portaria Nº. 394-B/2012 designa o IIIº Agrupamento de Centros de Saúde da Grande Lisboa como ACES de Lisboa Ocidental e Oeiras, resultando da fusão entre o ACES da Grande Lisboa IV – Oeiras com os Centros de Saúde da Ajuda, Alcântara e Santo Condestável do ACES da Grande Lisboa III – Lisboa Central.

O ACES Lisboa Ocidental e Oeiras estende-se por uma área geográfica de cerca de 61,21 km<sup>2</sup>, 41,8 Km<sup>2</sup> do Concelho de Oeiras e 19,37 Km<sup>2</sup> de Lisboa Ocidental.



Fig. 1 – Área Geográfica por Freguesias.



Fig. 2 – Distribuição de Edifícios pela Área Geográfica.

A zona ocidental de Lisboa, com 61.345 habitantes – 44,9% homens e 55,1% mulheres (Censos 2011), inicialmente composta por 5 freguesias, com a publicação da Lei n.º 56/2012 de 8 de Novembro, foi reorganizada em 4 freguesias: Ajuda, Belém, Alcântara, Campo de Ourique (Santo Condestável).

O concelho de Oeiras, com 172.120 habitantes – 46,58% homens e 53,41% mulheres (Censos 2011), fica situado na margem norte do estuário do rio Tejo, fazendo fronteira a norte com os concelhos de Sintra e Amadora, a oeste com Cascais e a este com Lisboa. Inicialmente composto por 10 freguesias, com a publicação da Lei nº 11-A/2013 de 28 de janeiro, foi reorganizado em 5 freguesias: União de Freguesias de Algés, Linda-a-Velha, Cruz Quebrada e Dafundo, União de Freguesias de Carnaxide e Queijas, União de Freguesias de Oeiras, S. Julião da Barra, Paço de Arcos e Caxias, Freguesia de Barcarena e Freguesias de Porto Salvo.

Assume assim um total de população residente de 233.451 habitantes, distribuindo-se da seguinte forma:

**Quadro 1** - População residente e dimensão geográfica das freguesias que constituem o ACES.

Freguesia	Área (Km <sup>2</sup> )	População
União das freguesias de Algés, Linda-a-Velha e Cruz Quebrada-Dafundo	7,1	48.665
União das freguesias de Carnaxide e Queijas	8,8	36.288
União de freguesias de Oeiras e São Julião da Barra, Paço de Arcos e Caxias	13,5	58.149
Barcarena	9	13.861
Porto Salvo	3,4	15.157
Ajuda	2,88	15.584
Alcântara	5,07	13.943
Belém	10,43	16.549
Campo de Ourique (Santo Condestável)	1,03	15.255
<b>Total</b>	<b>61,21</b>	<b>233.451</b>

Fonte: INE – Censos 2011.

A população inscrita no ACES Lisboa Ocidental e Oeiras é de 271 718 utentes, superior à população residente de 233 451, dos quais cerca de 75% está inscrita nas Unidades do Concelho de Oeiras.

A área de referenciação hospitalar é Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO), que abrange o Hospital de São Francisco Xavier, o Hospital de Egas Moniz e o Hospital de Santa Cruz.

## Unidades Funcionais do ACES de Lisboa Ocidental e Oeiras

O ACES Lisboa Ocidental e Oeiras compreende as seguintes unidades funcionais em acordo com o Decreto – Lei nº 28/2008, Artigo 20º:

**Unidade de Saúde Familiar (USF)** tem por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita de uma determinada área geográfica, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos. O Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto, estabelece o regime jurídico da organização e do funcionamento destas unidades e o regime de incentivos a atribuir a todos os elementos que as constituem.

**Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP)** tem estrutura idêntica à prevista para USF e presta cuidados personalizados, garantindo a acessibilidade, a continuidade e a globalidade dos mesmos.

**Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC)** presta cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas, famílias e grupos mais vulneráveis, em situação de maior risco ou dependência física e funcional ou doença que requeira acompanhamento próximo, e atua ainda na educação para a saúde, na integração em redes de apoio à família e na implementação de unidades móveis de intervenção. O ACES participa, através da UCC, na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, com a constituição da Equipa de Cuidados Continuados Integrados (ECCI), prevista no Decreto-Lei n.º 101/2006, de 6 de junho.

**Unidade de Saúde Pública (USP)** compete, na área geodemográfica do ACES em que se integra, designadamente, elaborar informação e planos em domínios da saúde pública, proceder à vigilância epidemiológica, gerir programas de intervenção no âmbito da prevenção, promoção e proteção da saúde da população em geral ou de grupos específicos e colaborar, de acordo com a legislação respetiva, no exercício das funções de autoridade de saúde. A equipa é composta por médicos de saúde pública, enfermeiros de saúde pública ou de saúde comunitária, Técnicos de Saúde Ambiental e Higienistas Orais, integrando ainda, em permanência ou em colaboração temporária, outros profissionais que forem considerados necessários na área da saúde pública.

**Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados (URAP)** presta serviços de consultoria e assistenciais às unidades funcionais referidas anteriormente e organiza ligações funcionais aos serviços hospitalares. A equipa é composta por assistentes sociais, psicólogos, fisioterapeutas, e outros profissionais não afetos totalmente a outras unidades funcionais.

**Unidade de Apoio à Gestão (UAG)** presta apoio administrativo e geral à directora executiva, ao conselho clínico e às unidades funcionais. Comtempla serviços como a Gestão de Doentes, o Aprovisionamento, o Planeamento, Gabinete de Sistemas de Informação e os Recursos Humanos.

## Órgãos do ACES de Lisboa Ocidental e Oeiras

**Diretora Executiva** - gere as atividades, os recursos humanos, financeiros e de equipamento do ACES. Designa, em cada unidade, um coordenador como seu representante.

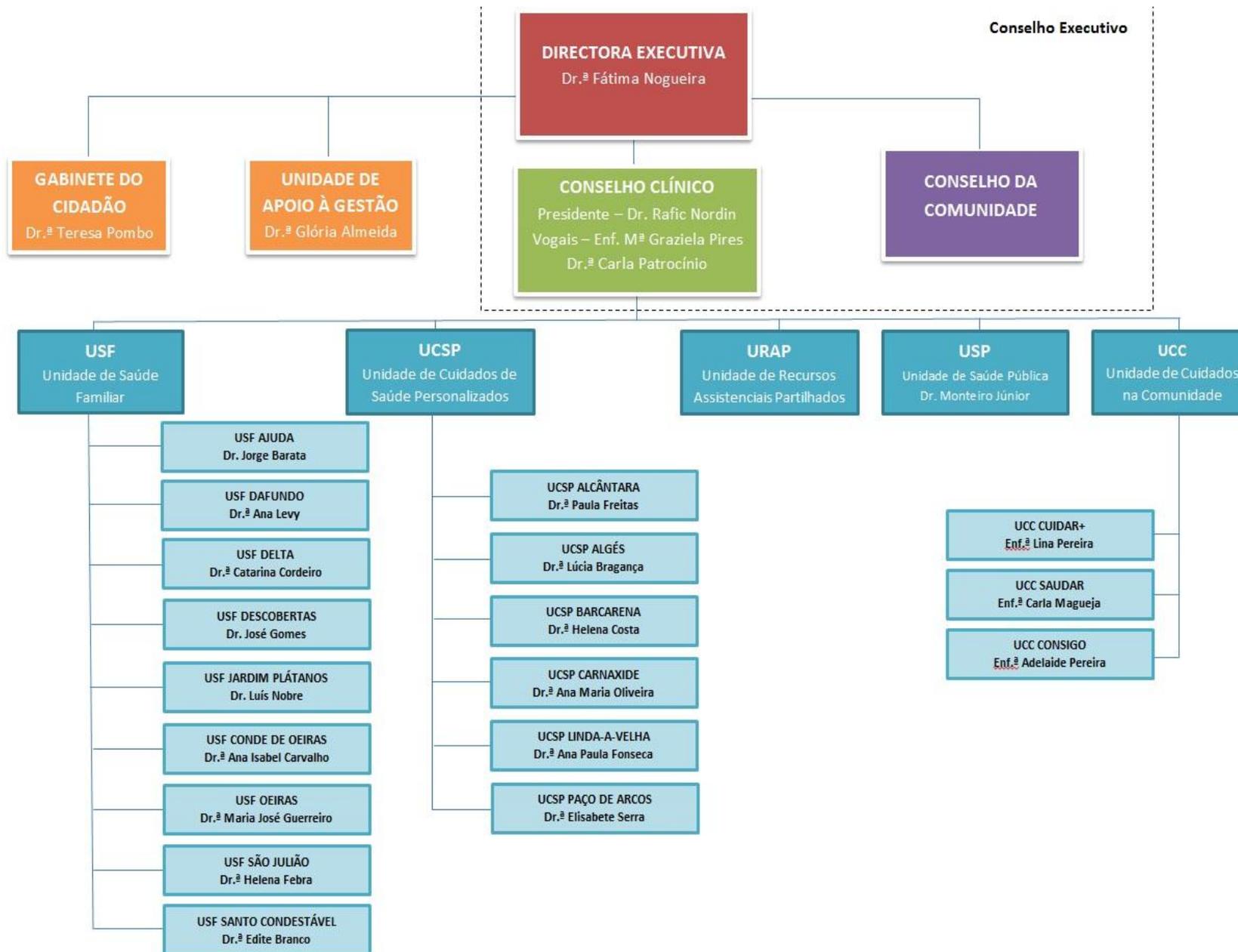
**Conselho Clínico e de Saúde** é actualmente composto pelo presidente, assistente graduado de Medicina Geral e Familiar e 2 vogais – uma Enfermeira Chefe e uma Técnica Superior de Saúde – Psicologia, não existindo actualmente o vogal de Saúde Pública. Promove a governação clínica e de saúde no ACES, de forma concertada, articulada e participada por todas as unidades funcionais. Assegura que todos os profissionais e unidades funcionais se orientam para a obtenção de ganhos em saúde, garantindo a adequação, a segurança, a efetividade e a eficiência dos cuidados de saúde prestados, bem como a satisfação dos utentes e dos profissionais.

**Conselho Executivo** é composto pela directora executiva, que preside, pelo presidente do conselho clínico e de saúde e pelos presidentes do Conselho da Comunidade (Oeiras e Lisboa) ou quem estes designarem (Vereadora da Acção Social e da Saúde da Câmara Municipal e Oeiras e Vereador de Acção Social da Câmara Municipal de Lisboa).

**Conselho da Comunidade** é composto pelos Presidentes das Câmaras Municipais de Oeiras e de Lisboa que presidem os Conselhos da Comunidade respectivos; representante de cada município abrangido pelo ACES; representante do centro distrital de segurança social; representante das escolas ou agrupamentos de escolas; representante das instituições particulares de solidariedade social; representante da associação de utentes do ACES; representante das associações sindicais com assento na Comissão Permanente de Concertação Social; representante das instituições particulares de solidariedade social; representante das associações de empregadores com assento na Comissão Permanente de Concertação Social; representante do hospital de referência; representante das equipas de voluntariado social; representante da Comissão de Protecção de Crianças e Jovens.

Da dependência da Diretora Executiva, funcionam os seguintes serviços de apoio: **Unidade de Apoio à Gestão e Gabinete do Cidadão**.

O ACES apoia através da cedência de recursos humanos a estruturas como a Equipa Coordenadora Local (ECL) da Rede Nacional de Cuidados Continuados, a Consulta do Viajante e Vacinação Internacional para os residentes na área geográfica do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras e para o Conselho de Cascais.



## Recursos Humanos do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras

O Aces Lisboa Ocidental e Oeiras conta com a colaboração de 415 profissionais que em conjunto desenvolvem a sua atividade no âmbito dos cuidados de saúde primários.

Profissional	Nº
Diretora Executiva	1
Médicos	126
Enfermeiros	144
Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica	14
Técnicos Superiores	18
Assistentes Técnicos	88
Assistentes Operacionais	<b>23</b>
Informáticos	1
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>

## Missão, Visão e Valores

### Missão

Garantir à população residente na área geográfica do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras o acesso a cuidados de saúde de qualidade, baseando-nos em princípios de equidade e solidariedade, visando a obtenção de ganhos em saúde, quer num plano individual, quer a nível comunitário.

### Visão

Ser referência na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo para a prestação de cuidados de saúde primários, baseada numa equipa motivada, coesa, pró-ativa e inovadora.

### Valores

Os Valores que respondem à Missão e Visão estabelecidos e pelos quais é orientado o trabalho do ACES: Acessibilidade, Equidade, Qualidade, Satisfação, Competência, Ética e Criação de Valor.

Os vetores estratégicos definidos para 2016 encontram-se alinhados com os valores acima referidos, como é expresso no esquema abaixo.



## Principais causas de morbilidade no ACES

A população inscrita no ACES apresenta como principais diagnósticos os seguintes:

Código ICPC	N.º Problemas	Taxa de Incidência
Hipertensão sem Complicações	38.842	16,66%
Alterações do Metabolismo dos Lípidos	34.332	14,72%
Abuso do Tabaco	22.795	9,78%
Perturbações Depressivas	15.535	6,66%
Diabetes Não Insulinodependente	12.534	5,38%
Obesidade	11.612	4,98%
Excesso de Peso	10.327	4,43%
Rinite Alérgica	9.309	3,99%
Distúrbio Ansioso / Estado de Ansiedade	8.722	3,74%
Osteoartrose de Joelho	6.660	2,86%

## Plano Local de Saúde

O Plano Local de Saúde teve a participação ativa dos parceiros da comunidade local, internos e externos ao ACES de Lisboa Ocidental e Oeiras, com quem foi amplamente discutido, de quem se obtiveram valiosos contributos. Num espírito de congregação de sinergias definiram-se como áreas prioritárias:

- A Diabetes;
- As Doenças Cérebro e cardiovasculares;
- O Tabagismo.

## Projetos Inovadores

É prerrogativa do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras posicionar-se como entidade pioneira em projetos inovadores, donde se destaca:

- **A Primeira Academia da Mobilidade.**
- **A Primeira Comunidade Amiga dos bebés.**
- **Dois postos de colheita de análises clínicas** (Oeiras e Paço de Arcos) com os resultados registados no processo informático do utente.
- O Programa **“Férias em Saúde”**.

## Orientações para a integração de novos profissionais

No 1.º dia de acolhimento os colaboradores devem ser portadores dos documentos abaixo referenciados, os quais permitem a recolha de todos os seus dados necessários à elaboração do processo pessoal:

- Cópia do bilhete de identidade ou cartão de cidadão;
- Cartão de beneficiário da Segurança Social/ADSE;
- Número de identificação bancária (NIB);
- Certificado de habilitações;
- Cédula Profissional de inscrição na Ordem;
- Ficha de criação/alteração.

Devem apresentar-se à Direção na Sede do ACES, sendo conduzidos à UAG - Gabinete de Recursos Humanos onde, após a entrega dos documentos atrás mencionados, é atribuído o n.º de identificação profissional designado por n.º mecanográfico. Posteriormente, serão também recolhidos os dados biométricos, que permite registar a assiduidade de cada colaborador.

Antes do início das funções de cada colaborador, o GRH faculta ao Gabinete de Sistemas de Informação a identificação dos colaboradores, de modo a que este possa criar ou solicitar a criação dos acessos às aplicações informáticas, conforme a carreira ou atribuição:

**ALERT** - Consulta a Tempo e Horas (médicos e administrativos).

**ARSLVT-EXPRESS** (Coordenadores administrativos/contabilidade).

**ARSLVT-INTRANET** (Todos os profissionais).

**BAS - BENEFÍCIOS ADICIONAIS DE SAÚDE** (Gabinete de Gestão de Doentes).

**CONSULTA TAO** - controlo INR (médicos).

**GLINT** (Enfermeiros responsáveis pelos Armazéns Avançados e Aprovisionamento).

**PORTAL ARSLVT-** (Todos os profissionais).

**PORTAL WEB RHV** – (Gabinete de Recursos Humanos).

**REGISTO NACIONAL DE UTENTES (RNU)** – Administrativos, apenas a UF que trabalham e/ou AC de fim-de-semana. Para consulta apenas, psicólogos, assistentes sociais, e outros.

**SCLÍNICO** - Sistema de informação evolutivo, desenvolvido pela SPMS que permite homogeneizar as práticas e a informação recolhida a nível nacional, sendo utilizada pelos mais diversos profissionais de saúde (profissionais de saúde).

**SAP** - Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados (Contabilidade e Aprovisionamento).

**SGTD** - Sistema de Gestão do Transporte de Doentes (Gestão de doentes e Administrativos das UF).

**SIARS** - Sistema de Informação da ARS (Planeamento).

**SICA** - Sistema de Informação para Contratualização e Acompanhamento (Planeamento).

**SINUS** - Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde (Profissionais das UF).

**SISO** - Sistema de Informação para a Saúde Oral (Higienistas Orais).

**SISQUAL** – controlo de registo biométrico (todos os profissionais, acesso diferente para os profissionais do GRH).

Posteriormente deverá ser efetuada a apresentação à Unidade, na pessoa do seu Coordenador. Em conjunto com o Coordenador deverá efetuar a proposta de horário semanal, de 2ª a 6ª feira, entre as 08 e as 20 horas, a submeter posteriormente para homologação da Directora Executiva. O registo da assiduidade é realizado por sistema biométrico e é aprovado mensalmente pelo Coordenador.

O profissional deve estar sempre identificado, utilizando a identificação fornecida pelo GRH.

Mais se acrescenta que qualquer profissional ou colaborador do ACES está obrigado a guardar sigilo devendo ter presente os princípios éticos da Administração Pública:

#### **Princípio do Serviço Público**

Os funcionários encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

#### **Princípio da Legalidade**

Os funcionários actuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

#### **Princípio da Justiça e Imparcialidade**

Os funcionários, no exercício da sua actividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, actuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

**Princípio da Igualdade**

Os funcionários não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

**Princípio da Proporcionalidade**

Os funcionários, no exercício da sua actividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da actividade administrativa.

**Princípio da Colaboração e Boa-fé**

Os funcionários, no exercício da sua actividade, devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da Boa-fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da actividade administrativa.

**Princípio da Informação e Qualidade**

Os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.

**Princípio da Lealdade**

Os funcionários, no exercício da sua actividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.

**Princípio da Integridade**

Os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

**Princípio da Competência e Responsabilidade**

Os funcionários agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.