



TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Volume 9 – Serviços de Saúde do IST

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Índice

Princípios Gerais	3
Abreviaturas e Acrónimos.....	4
Legislação Aplicável	5
Mapa de Atualização do Documento	6
Capítulo 1 - Serviços de Saúde, Técnico Lisboa	7
Processo 1 – Atividades Clínicas	7
Subprocesso 1.1 – Elaboração, atualização e organização das agendas.....	7
Subprocesso 1.2 – Marcação de consultas.....	8
Subprocesso 1.3 – Registo dos utentes no sistema de informação clínica (ALERT)	8
Subprocesso 1.4 – Abertura de processo para registo clínico	9
Processo 2 – Atividades Administrativas.....	10
Subprocesso 2.1 - Material de consumo clínico e equipamento médico	10
Subprocesso 2.2 - Organização do Arquivo	10
Subprocesso 2.3 – Atendimento ao público	11
Subprocesso 2.4 - Medicina do Trabalho	12
Processo 3 - Atividades de apoio à contabilidade do serviço	13
Subprocesso 3.1 - Honorários	13
Subprocesso 3.2 - Controlo da despesa	13
Subprocesso 3.3 – Contabilidade de Caixa.....	14
MAPAS DOS PROCESSOS	15

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 2
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Princípios Gerais

Os Serviços de Saúde – Técnico Lisboa, têm como **objetivo** promover melhores condições de vida a toda a População em geral e, num contexto mais específico, garantir a prestação de cuidados de saúde, a toda a comunidade do IST: alunos, docentes e não docentes, de forma a proporcionar um ambiente adequado ao processo de aprendizagem e às atividades de ensino e investigação do IST.

Os Serviços de Saúde têm como **competências** diagnosticar e tratar de forma célere e eficaz quem a ele recorre, respeitando a dignidade e bem-estar do indivíduo, ajustando novas práticas às necessidades específicas da organização e às permanentes modificações do mercado e contexto social.

Apresenta como **função** primária a Prestação de Cuidados de Saúde.

Disponibiliza as valências médicas adiante enumeradas:

Clínica Geral; Dermatologia; Medicina Dentária; Psicologia Clínica; Psicologia da Infância e da Adolescência, Psiquiatria; Ginecologia/Obstetrícia; Ortopedia; Fisioterapia; Massagens de Relaxamento; Dietética e Nutrição; Terapia Familiar; Acupuntura; Ortóptica; Podologia; Enfermagem; Medicina do Trabalho; Exames de Diagnóstico: Análises Clínicas, Electrocardiografia, Espirometria.

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 3
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Abreviaturas e Acrónimos

- CC** - Centro de Custo
- CG** - Conselho de Gestão
- DRH** - Direção de Recursos Humanos
- NC** - Núcleo de Contabilidade
- NCA** - Núcleo Compras e Aprovisionamento
- NEO** - Núcleo de Execução Orçamental
- NT** - Núcleo de Tesouraria

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 4
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Art. 162º do Regulamento do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, aprovado pela Lei n.º 59/2008, de 11 de Setembro, e a Lei n.º 102/2009 de 10 de Setembro.	Regime Jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho.
Diário da República, 2.ª série — N.º 139 — 21 de Julho de 2011 - Despacho n.º 9186/2011	Obrigatoriedade da prescrição eletrónica de Medicamentos e Meios Complementares de Diagnóstico (MCDT)

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 5
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ Registo
Leila Carmo	Atualização do volume	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração



As propostas são sempre enviadas à AQAI para análise juntamente com o formulário de alteração.

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 6
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Capítulo 1 - Serviços de Saúde, Técnico Lisboa

Processo 1 – Atividades Clínicas

A atividade de prestação de cuidados de saúde é desenvolvida através dos Serviços de Saúde que, integra um conjunto alargado de especialistas, enfermeiros, técnicos de saúde e terapeutas.

Para cada uma das atividades clínicas são definidos diferentes subprocessos, procurando assim otimizar a eficiência dos procedimentos e serviços prestados para as diferentes áreas de atuação.

Subprocesso 1.1 – Elaboração, atualização e organização das agendas

Objetivo:

Criar as condições mais favoráveis para que os especialistas, no início de cada período de consultas, acedam à listagem de utentes de forma rápida, fácil e intuitiva.

Descrição:

Elaborar, programar e atualizar as agendas dos especialistas de acordo com os horários definidos. As agendas encontram-se, em formato eletrónico, numa pasta partilhada do serviço, podendo facilmente ser acedidas por todos os colaboradores dos Serviços de Saúde. Estão classificadas por médico e contêm o número máximo de vagas considerando o período de consultas do especialista.

A quem se aplica este procedimento:

Ao secretariado dos Serviços de Saúde

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 7
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Subprocesso 1.2 – Marcação de consultas

Objetivo:

Evitar sobreposições de horários e tempos de espera.

Descrição:

As consultas médicas das várias especialidades funcionam diariamente, no período de atendimento de 2ª a 6ª Feira, das 08h00 às 19h00.

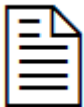
Atendendo à necessária gestão de agenda, a marcação de consultas, deve ser realizada com antecedência, telefonicamente, por correio eletrónico ou presencialmente.

As marcações são efetuadas com um intervalo de 15 minutos, procurando não exceder um máximo de 14 utentes/dia.

Urgências são atendidas no próprio dia.

A quem se aplica este procedimento:

Ao secretariado dos Serviços de Saúde



As consultas deverão ser pagas antecipadamente no secretariado.
As Consultas deverão ser canceladas com 24 horas de antecedência.

Subprocesso 1.3 – Registo dos utentes no sistema de informação clínica (ALERT)

Objetivo:

Centralização da informação dos processos clínicos, garantindo a consulta de toda a informação clínica, histórico e dados pessoais dos utentes.

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 8
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Descrição:

Registo através da identificação pessoal dos utentes no sistema de informação clínica (ALERT).

Toda a informação é documentada em tempo real e organizada por utente.

O registo dos episódios clínicos dos utentes bem como a sua consulta são da exclusiva utilização e responsabilidade dos especialistas.

A quem se aplica este procedimento:

Ao secretariado dos Serviços de Saúde e equipa de especialistas.

Subprocesso 1.4 – Abertura de processo para registo clínico

Objetivo:

Visa a organização da informação de modo a permitir aos utilizadores um acesso rápido e eficaz assim como o registo de toda a informação clínica e histórico do utente acautelando a confidencialidade dos processos.

Descrição:

Procede-se à abertura de registo clínico a utentes que efetuam pela primeira vez consulta nos Serviços de Saúde.

Este procedimento aplica-se apenas às especialidades de Dermatologia, Nutrição e Dietética, Ortopedia que, pelo fluxo de consultas, não justifica a utilização do sistema informático de informação clínica, que acarreta custos de manutenção.

A quem se aplica este procedimento:

Ao secretariado dos Serviços de Saúde.

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 9
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Processo 2 – Atividades Administrativas

Subprocesso 2.1 - Material de consumo clínico e equipamento médico

Objetivo:

Manutenção, verificação, atualização e gestão de material de consumo clínico e equipamento médico, essenciais e imprescindíveis ao bom funcionamento do serviço.

Descrição:

A aquisição, manuseamento, armazenamento e distribuição de medicamentos, material de consumo clínico e equipamento médico.

A requisição do material clínico depois de devidamente autorizada pelo diretor clínico e pelo coordenador do serviço é enviada para o NCA, responsável pela pesquisa dos fornecedores e aquisição do material.

A quem se aplica este procedimento

Ao diretor clínico e gabinete de enfermagem.

Subprocesso 2.2 - Organização do Arquivo

Objetivo:

Assegurar a boa gestão do arquivo e documentação, mantendo os processos devidamente organizados, sistematizados, integrados e acessíveis garantindo a confidencialidade dos dados clínicos e o controlo da sua consulta e utilização;

Descrição:

Organizar, uniformizar, atualizar e gerir os processos individuais dos utentes conforme os critérios de arquivo previamente definidos.

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 10
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

A restante documentação rececionada pelo serviço é processada é devidamente acondicionada por temática e alocada em função das necessidades de utilização. Frequentemente é realizada uma avaliação e seleção de processos e documentos tendo em vista a sua preservação.

A quem se aplica este procedimento:

Ao secretariado dos Serviços de Saúde



Tratamento, organização e atualização **semanal** do arquivo gerado.

Subprocesso 2.3 – Atendimento ao público

Objetivo:

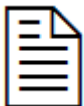
Promover a qualidade do serviço de atendimento ao público, desburocratizando os processos e garantido o reencaminhamento e satisfação dos pedidos internos e externos.

Descrição:

Atender e encaminhar o público, em função do tipo de informação ou serviço pretendido.

A quem se aplica este procedimento:

Ao secretariado dos Serviços de Saúde.



Garantir o reencaminhamento e satisfação dos pedidos.

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 11
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Subprocesso 2.4 - Medicina do Trabalho

Objetivo:

Garantir ao coletivo de trabalhadores a melhoria contínua das condições de saúde, nas dimensões física e mental, em particularmente, no seu ambiente de trabalho, assegurando o controlo da regular periodicidade dos exames periódicos.

Descrição:

Programar e organizar as atividades de Medicina do Trabalho, conforme a legislação em vigor. Efetuar a manutenção e atualização da base de dados através da qual se averigua a periodicidade da realização dos exames periódicos e/ou de admissão. Realizada a avaliação periódica, remete-se a ficha de aptidão individual do trabalhador à DRH por forma a constar no processo individual do mesmo.

A quem se aplica este procedimento

Ao secretariado dos Serviços de Saúde



Todo o trabalhador regido pelo regime e regulamento do contrato de trabalho em funções públicas, deve submeter-se aos exames periódicos, sendo estes obrigatórios no curso do vínculo laboral.

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 12
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Processo 3 - Atividades de apoio à contabilidade do serviço

Subprocesso 3.1 - Honorários

Objetivo:

Apuramento mensal dos honorários dos prestadores de serviços.

Descrição:

Processar mensalmente os honorários dos técnicos de saúde, conforme respectivos contratos, assegurando a receção, verificação e classificação da documentação, sistematizando-a, através de mapas remetidos ao NC e NEO.

A quem se aplica este procedimento

Ao secretariado dos Serviços de Saúde

Subprocesso 3.2 - Controlo da despesa

Objetivo:

Efetuar o controlo da despesa permitindo uma filtragem adequada por tipo de despesa, centro de custo e/ou cliente/fornecedor para qualquer período.

Descrição:

Contabilizar e imputar mensalmente ou sempre que se verifica, toda a despesa realizada nos serviços de saúde, identificando o tipo, fornecedor e centro de custo, assegurando o seu controlo e ajuste ao orçamento do Serviço.

A quem se aplica este procedimento

Ao secretariado dos Serviços de Saúde

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 13
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Subprocesso 3.3 – Contabilidade de Caixa

Objetivo: Organização da atividade financeira através do registo e faturação dos diversos serviços prestados pelo núcleo.

Descrição:

Emissão de fatura/recibo por cada ato médico realizado e/ou serviço prestado. A quantia apurada diariamente em numerário, cheque, multibanco ou transferência bancária, é conferida e entregue de 2 em 2 dias no NT.

A quem se aplica este procedimento

Ao secretariado dos Serviços de Saúde


Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 14
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

MAPAS DOS PROCESSOS

Descrição do Processo: Atividades Clínicas

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 1.1 Elaboração, atualização e organização das agendas	Anualmente ou sempre que se verificam alterações às definidas anteriormente.	Planeamento das agendas por especialista. Atualização das agendas conforme alterações sugeridas	Agendas por especialista. Atualização das agendas	N/A	N/A	N/A	N/A
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 1.2 Marcação de consultas	Sempre que solicitado	De acordo com o pedido do utente	Marcação da consulta	N/A	N/A	N/A	N/A
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 1.3 Registo dos utentes no sistema de informação clínica	Dia anterior à consulta	Inserção dos dados individuais dos utentes diretamente no sistema de informação	Centralização dos processos clínicos	N/A	N/A	N/A	N/A
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 1.4 Abertura de processo para registo clínico	No momento da receção do doente	Registo dos dados do doente em formulários apropriados	Registo clínico	N/A	N/A	N/A	N/A

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 15
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019


Descrição do Processo: Atividades Administrativas

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 2.1 Material Clínico	Após verificação de stock	Através de requisição interna	Lista de materiais em falta	Gabinete de enfermagem	Diretor clínico	Coordenador de Núcleo	N/A
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 2.1 Material Clínico	Após confirmação da direção	Envio da documentação	Pedido de material	Serviços de saúde	NCA	Coordenador de Núcleo	CG
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 2.1 Material Clínico	Aquando da receção do material	Conferência e validação da encomenda	Armazenamento e distribuição do material	NCA	Serviços de Saúde	Diretor clínico	N/A
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 2.2 Organização do Arquivo	Semanalmente	Organização da documentação de acordo com os critérios para respetivo arquivo	Acondicionamento da documentação	N/A	N/A	N/A	N/A

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 16
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 2.3 Atendimento ao público	Diariamente	Telefonicamente, presencialmente e/ou por correio eletrónico	Satisfação do pedido	N/A	N/A	N/A	N/A
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 2.4 Medicina do Trabalho	Após verificação se cumpre requisitos	De acordo com o Art.º 162 do Regulamento do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, aprovado pela Lei n.º 59/2008, de 11 de Setembro e a Lei n.º 102/2009 de 10 de Setembro	Envio de convocatória	Serviços de Saúde	Todo o trabalhador regido pelo regime e regulamento do contrato de trabalho em funções públicas	Coordenador de Núcleo	CG
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 2.4 Medicina do Trabalho	Após confirmação/resposta à convocatória	Marcação do exame periódico	Ficha de aptidão	Médico Medicina do Trabalho	Secretariado dos Serviços de Saúde	Médico Medicina do Trabalho	N/A
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Subprocesso 2.4 Medicina do Trabalho	Semanalmente	Atualização da base dados	Envio da ficha de aptidão individual de cada trabalhador	Serviços Saúde	Serviços da DRH	Diretor de RH	N/A

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 17
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Serviços de Apoio ao Conselho de Gestão
		Volume: 9 Serviços de Saúde
		Revisão n.º 01-19 Data: outubro 2019

Descrição do Processo 3: Atividades de apoio à contabilidade do serviço

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
Leila Carmo	Processo 3.1 Honorários	Mensalmente	De acordo com os respectivos contratos de prestação de serviços	Apuramento do valor mensal de cada médico	Leila Carmo	Profissional de Saúde	Coordenador de Núcleo	CG
Leila Carmo	Processo 3.2 Controlo da despesa	Após receção de fatura/recibo	Verificação e validação da documentação	Envio para o NEO	No secretariado dos Serviços de Saúde	NEO	NC	CG
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Processo 3.3 Contabilidade de caixa	Diariamente	Após recebimento do pagamento por parte do utente	Emissão de fatura/recibo	Utente	Serviços de Saúde	N/A	N/A
Alexandra Caeiro Leila Carmo Mariane Procópio Soraia Alexandre Teresa Neves	Processo 3.3 Contabilidade de caixa	Sempre que acumulados dois fechos de caixa	Reunir os numerários/outros dos fechos de caixa acumulados	Entrega da documentação e da respetiva quantia em numerário	Serviços de Saúde	NT	Coordenador NT	CG

Versão 01	Elaborado: Leila Carmo	Página: 18
	Verificado: Rui Santos	
	Aprovado: CG	