

2016-04-27 12:30:04

<http://justnews.pt/noticias/usf-ars-medica-acreditacao-em-qualidade-foi-aposta-ganha-em-sto-antonio-dos-cavaleiros>**Maria José Silva**

USF Ars Médica: Acreditação em Qualidade foi aposta ganha

De portas abertas desde 11 de setembro de 2009, a Unidade de Saúde Familiar Ars Médica fica nos arredores de Lisboa e é constituída por uma equipa de oito médicos, oito enfermeiros e cinco secretários clínicos, que primam sobretudo pela qualidade dos seus serviços, em prol do bem-estar dos utentes.

Em entrevista à Just News, publicada na mais recente edição do Jornal Médico, a coordenadora da unidade, Maria José Silva, conta que todos se esforçam por melhorar e evoluir: “Passámos a modelo B a 1 de julho de 2012 e não quisemos ficar por aqui, fizemos por evoluir em termos de qualidade e conseguimos a acreditação, algo de que nos orgulhamos muito.”

A acreditação em Qualidade era algo que consideravam muito importante para que pudessem progredir e pela qual se esforçaram. “A nossa equipa é extremamente trabalhadora, prima pela qualidade. Para nós, não fazia sentido não passar por esta etapa”, sublinha.



Candidataram-se à acreditação em junho de 2014 e tiveram uma primeira auditoria em julho de 2015. Contudo, apesar de considerarem que correu bem, havia alguns aspetos a reformular. Foram acreditados a 22 de janeiro de 2016, com nível Bom, após segunda auditoria.

A coordenadora afirma que este processo foi importante porque os levou a desenvolver um trabalho muito interessante: “Houve uma reflexão sobre determinados documentos, criámos normas de orientação clínica e organizacional e desenvolvemos manuais de procedimentos”, indicou, referindo que todo o processo foi essencial para o crescimento da Unidade.

Ars Médica: a pensar no utente

“Com o objetivo da acreditação, acabámos por nos virar um pouco mais para a comunidade e pensar mais nos utentes. Já o fazíamos, mas, com este processo, refletimos um pouco mais sobre alguns dos problemas que enfrentam e pensámos na elaboração de estratégias e de documentos que vão ao encontro das suas necessidades”, nota Maria José Silva.

O edifício onde a Ars Médica está instalada é “ótimo”, acolhedor, espaçoso, com muita luz natural. Contudo, o espaço do atendimento administrativo não tinha sido, segundo a sua coordenadora, concebido de forma a respeitar a privacidade do utente, algo que defende ser “muito importante”. Por isso, “alargámos o espaço, reformulámos os balcões e colocámos separadores entre os postos de atendimento. Ficou muito agradável”.

Uma vez que têm bastantes utentes de nacionalidade estrangeira, uma das preocupações da equipa passou por tentar combater os problemas de comunicação entre os seus profissionais e aqueles que não falam Português, nem Inglês. Foram assim criados vários documentos.

O atendimento administrativo dispõe, por exemplo, de folhetos com imagens, para que os utentes que tenham maior dificuldade em comunicar possam apontar o que pretendem, seja uma vacina ou uma consulta de planeamento familiar.



Respeito, confiança e cooperação

Por prestar cuidados de saúde a uma população multirracial e multicultural, constituída, nomeadamente, por portugueses, indianos, brasileiros e africanos, o lema da USF Ars Médica é “A saúde é para todos”. Os seus valores, que podem ser encontrados na Carta de Qualidade e no Regulamento Interno da Unidade, são Respeito, Confiança e Cooperação.

O nome, Ars Médica, significa “Artes Médicas” e foi retirado do Compêndio de Medicina de Duncan Liddell, de 1607.

Médicos de família que se "reproduzem"

A formação é outra vertente com algum peso na estrutura. Todos os anos são recebidos jovens médicos. Neste momento, a USF acolhe cinco internos nos diferentes anos de formação.

“Temos três colegas que se formaram connosco, que já são médicos de família, com lista própria, a trabalhar noutras unidades. Dois foram meus internos. Já começámos a ‘reproduzir-nos’”, comenta Maria José Silva, acrescentando que a USF Ars Médica aposta muito nesta vertente.

São ainda promovidas ações de sensibilização para a comunidade, subordinadas a diversos temas, como diabetes, hábitos alimentares, ou exercício físico. Com uma periodicidade mensal, são organizadas sessões para grávidas, onde se faz o ensino de preparação para o parto e se esclarecem as várias dúvidas sentidas pelos casais.



Cláudia Antão, Filomena Figueiredo, Maria José Silva, Sandra Ascensão e Rosália Bagulho, durante a cerimónia de entrega dos certificados.

Enfermeiro de família

A USF dá, atualmente, assistência a cerca de 15 mil utentes da área de influência de Santo António dos Cavaleiros, tem disponível a carteira básica de serviços – Saúde Infantil, Saúde Materna, Planeamento Familiar, Consulta de Diabetes e HTA – e ainda uma Consulta de Cessação Tabágica totalmente gratuita para os utentes.

“Trabalhamos com o modelo de enfermeiro de família, logo, todas estas consultas são feitas em colaboração com a equipa de enfermagem”, refere. No seu entender, trata-se de um modelo bastante benéfico, tanto para os profissionais como para os utentes. “A relação que o enfermeiro cria quer com o doente, como com o médico é muito boa. Há muita cumplicidade nos atos médicos e de enfermagem”, indica.

E desenvolve: “Falo por mim, tenho a sorte de ter a minha enfermeira de família a trabalhar bastante tempo comigo, qualquer questão que surja falamos e tudo se resolve. Considero ser mesmo uma mais-valia.”

Modelo USF: o mais eficaz no âmbito dos CSP

Para terminar, Maria José Silva conta que sentiu alguma diferença desde que assumiu a coordenação da USF. “Sou médica de família e gosto do que faço, ver doentes. Na altura, não estava nos meus objetivos passar a coordenadora, mas fui eleita por votação e considerei que tinha de assumir essa responsabilidade”,

recorda, garantindo:

“Gosto, mas realmente a coordenação dá muito trabalho, há muito para fazer e resolver. Porém, agora que estou mais liberta em termos pessoais, porque já não tenho filhos pequenos, posso dar esse tempo ao serviço. A equipa sabe que pode contar comigo e eu estou disponível para ela.”

No seu entender, o modelo de USF é, sem dúvida, uma mais-valia, sendo o que faz mais sentido em termos organizativos. “As equipas estão organizadas e motivadas e todos os membros trabalham com o mesmo objetivo. É mais fácil e gratificante trabalhar desta forma”, indica. Também do ponto de vista do doente funciona muito melhor, quer no que respeita à acessibilidade, como aos serviços prestados.



Além de Maria José Silva, e tal como é habitual nas reportagens publicadas pela Just News, são também entrevistados outros profissionais da unidade:

- Filomena Figueiredo, enfermeira do Conselho Técnico. Enfermeira por “vocação” há cerca de 26 anos, assegura que “este gosto nasceu comigo. Os meus pais também eram enfermeiros”;
- Ros lia Bagulho, interlocutora do secretariado clínico, trabalha na USF Ars Médica desde 2010 e fala do seu trabalho com paixão: “Tenho crescido muito enquanto pessoa”;
- Joana Pinto de Sousa, interna do último ano do Internato Médico de MGF e responsável pela Consulta de Cessação Tabágica, cuja criação, em março de 2015, resultou de sua iniciativa.

Publicações **justNews** www.justnews.pt

Jornal Médico
DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

Director: José Alberto Soares
Mensual - Abril 2016
Ano 19 - Número 22 - 5.ª edição

UCFO ACES
Leiria/H. Santarém
Motivação dos profissionais ultrapesa falta de recursos
P. 20/21

EU ACREDITO.
Medicina de família em Portugal
www.jmgp.pt

Artigo principal:
USF ARS MÉDICA
Acreditação em Qualidade foi aposta ganha em St.º António dos Cavaleiros

Artigo de opinião em setembro de 2015, passou a modelo fixo em julho de 2012 e recebeu a acreditação em Qualidade em janeiro de 2016. Uma das particularidades da USF Ars Médica prende-se com o facto de ali se acederem muitos serviços de emergência, o que obriga a fazer alguma coisa em termos de comunicação.
P. 14/18

DOSSIER
Cardiologia
P. 15/18

Salvador López
Inovação é o motor das decisões na Medicina
P. 8

Esta edição inclui ainda:
AmoMédico

justNews a partilhar informação desde 1981
www.justnews.pt

Jornal Médico
MENSAL - Publicação de referência na área dos CSP, especialmente dirigida à Medicina Geral e Familiar

A reportagem completa pode ser lida no Jornal Médico de abril.