

## Editorial

Em 2015 a USF Manuel Rocha Peixoto iniciava a publicação de um boletim trimestral como forma de divulgar informação que fosse ao encontro das necessidades e dúvidas da maioria dos seus utilizadores. Todos os profissionais continuam a colaborar na produção de diferentes temas que são partilhados com todos os destinatários deste boletim. Mas a informação que nele se encontra não tem uma duração de três meses, ela pode ser encontrada no *blog* da unidade na internet em [usfmanuelrochapeixoto.blogspot.com](http://usfmanuelrochapeixoto.blogspot.com), assim como outros conteúdos informativos relevantes para os nossos utentes.

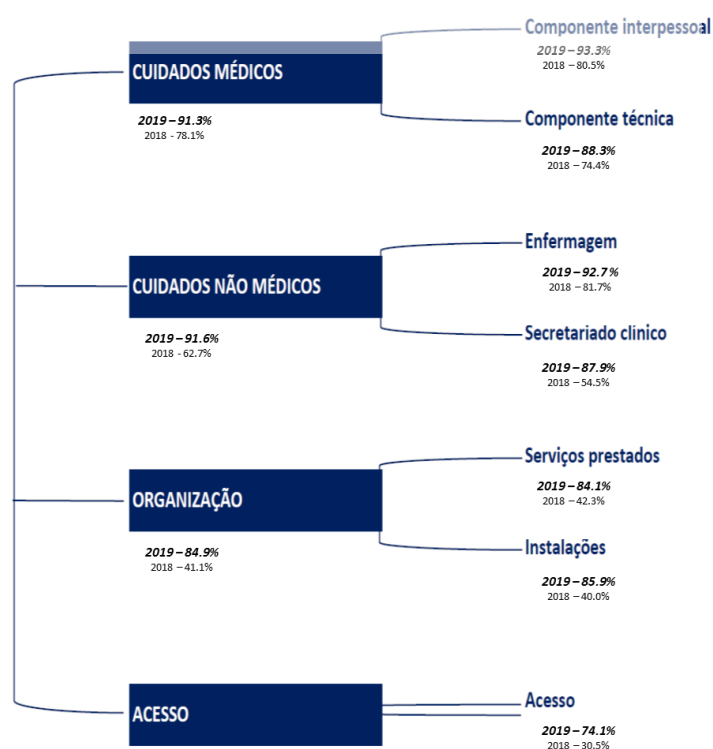
Convicto de que 2020 será um excelente ano para todos e convencido de que com a vossa participação iremos melhorar continuamente enquanto unidade, convoco o espírito coletivo de todos para que possamos alcançar todos os objetivos que nos serão de futuro estabelecidos.

José Samarão, Médico de Família, Coordenador da USF Manuel Rocha Peixoto

## Satisfação dos Utentes - 2019

O questionário de satisfação dos utentes permite aos profissionais da unidade **conhecer a sua opinião** em diferentes aspetos da atividade da nossa unidade. Os dados foram colhidos entre 7 de Outubro e 25 de Outubro de 2019, tendo sido obtidas **113 respostas**.

Os indicadores **Cuidados médicos**, **Cuidados não médicos** e **Organização** obtiveram resultados positivos de satisfação superiores a 85%. No indicador **Acesso** obteve 74,1% de resultados positivos, tendo sido neste indicador que a unidade teve 13,6% de pouco satisfeitos na questão “facilidade em falar ao telefone com a unidade”. A Figura seguinte compara os valores obtidos em 2018 com os valores de 2019, no que representa as respostas “Excelente” e “Bastante” e que revela uma melhoria substancial nos diferentes indicadores.



## Questionário - Acesso a informação de educação para a saúde

O **questionário de satisfação** realizado aos utentes permite conhecer a sua opinião em diferentes aspetos da nossa atividade. No questionário realizado entre 1 de Outubro e 8 de Novembro de 2019, foram obtidas **48 respostas** (30 manuais e 18 online).

Na primeira questão “**Tem conhecimento de que a USF se encontra aberta para atendimento de utentes ao sábado das 9h00 às 13h00?**” 81.3% dos utentes responderam que tem conhecimento. Na segunda questão “**Considera importante a USF estar aberta ao sábado para atendimento de utentes?**” 87.5 % dos inquiridos considera que sim, é importante. A última questão era “**Já utilizou este serviço ao sábado na USF?**” e a maioria dos utentes inquiridos (54,2%) nunca utilizou a USF ao sábado.

Os utentes consideraram importante que a unidade funcione ao sábado de manhã mas 54,2% dos utentes inquiridos nunca utilizaram o serviço nesse dia da semana.

Estes questionários são fundamentais para a unidade melhorar a qualidade dos serviços prestados e aumentar a literacia em saúde, por isso necessitamos da colaboração de todos os utentes.

**Direito:** a lei deve prever as condições em que os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

**Dever:** respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.

### Avisos

A partir do dia 31/03/2020 o **Regime Especial de Participação dos Medicamentos** será atualizado automaticamente até dia 31/3/2021 pelo suporte técnico das isenções do Ministério da Saúde, não necessitando por isso, os utentes pensionistas que já usufruem desse benefício de fazer qualquer meio de prova.

Lídia Ferraz e Sofia Fernandes, Secretárias Clínicas

## Como se registar no Portal do SNS?



**Caso ainda não possua chave Móvel Digital**, ao aceder à área de registo através de Chave Móvel Digital tem a opção de “clique aqui” para proceder ao pedido desta chave, que será enviada através de carta no prazo máximo de 5 dias.

Posteriormente, deve proceder à atualização da chave, para isso deve fazer-se acompanhar da supracitada carta e dirigir-se ao Registo Civil ou ao Registo do Centro Comercial Avenida ou à Loja de Cidadão.

Seguidamente, poderá efetuar o seu registo no portal do SNS, conforme discriminado acima.

Lídia Ferraz e Sofia Fernandes, Secretárias Clínicas

Caro utente,

Sabia que **dados pessoais** são todos os dados que identificam ou pelos quais seja identificável a pessoa? Isto significa que o nome, data de nascimento, morada, e-mail, telefone, facebook, entre outros, permitem a sua identificação.

E que **informação de saúde** abrange todo o tipo de informação direta ou indiretamente ligada à saúde, presente ou futura de uma pessoa, quer se encontre com vida ou tenha falecido, e a sua história clínica e familiar.

Assim sendo, importa saber que o **tratamento de dados** diz respeito a qualquer operação ou conjunto de operações sobre dados pessoais, tais como recolha, registo, organização, conservação, ou destruição dos mesmos. Na USF MRP existe um procedimento relativo à Confidencialidade e Proteção de Dados para garantir a confidencialidade da informação clínica do utente em todos os momentos de contacto com a USF e a proteção de dados de carácter pessoal de acordo com a legislação em vigor. Em termos práticos:

- Todos os profissionais da USF assinam anualmente o Compromisso de Confidencialidade; os alunos e Internos do ano comum assinam o Compromisso de Confidencialidade no início do seu estágio;

- Os processos clínicos em **suporte de papel** encontram-se arquivados em armários identificados e destinados a cada equipa de família, que se encontram fechados à chave. Toda a informação escrita com elementos identificativos sem necessidade de ser arquivada é destruída no final do dia pelo próprio profissional, no destruidor de papel;

- A Informação escrita em **suporte informático** também está sujeita às exigências legislativas, desta forma:

- O computador de cada posto de trabalho tem uma password única alterada de 6/6 meses, um tempo de hibernação de 15 minutos;

- Todos os Programas instalados nestes computadores são de utilização exclusiva na rede de domínio do ministério da saúde; para aceder aos Sistemas de Informação cada profissional tem uma password pessoal e intransmissível;

- Dentro do processo clínico, existe um separador com dados clínicos que se tornam confidenciais e de acesso exclusivo ao médico assistente, mediante a colocação de um visto na quadrícula correspondente;

- Todos os dados de utentes organizados em informação digital não estruturada (folhas de excel, base de dados, etc.) encontram-se no computador e o seu acesso está bloqueado com palavra-passe;

- Os utentes são informados do portal do SNS e das suas potencialidades, nomeadamente no que respeita ao limite do acesso dos profissionais de saúde ao seu processo clínico;

- Os dados pessoais são disponibilizados a pedido do próprio ou do seu representante legal (mediante o preenchimento de uma declaração que fica arquivada no processo) ou por ordem do Tribunal;

- A USF MRP, como unidade formadora, permite que os alunos de medicina e de enfermagem, assim como os médicos internos, tenham acesso aos processos clínicos desde que sejam autorizados pelos seus orientadores de estágio e/ou de formação;

- Qualquer estudo realizado na USF MRP, terá sempre o acordo dos utentes selecionados, através de assinatura de consentimento informado, livre e esclarecido.

**Para mais esclarecimentos sobre Proteção de Dados Clínicos, estaremos no dia 23/01/2020 das 16 às 17h na sala de espera da nossa Unidade para conversarmos e desfazermos dúvidas sobre este assunto.**

Sandra Loureiro, Enfermeira de Família

Maria João Botelho, Médica de Família

### Contactos

Largo Paulo Orósio, 2ª andar, 4700-036 Braga

Visite-nos no Facebook em **USF Manuel Rocha Peixoto**

Visite-nos no Blog <http://usfmanuelrochapeixoto.blogspot.pt/>

Telefone: 253 209240

Fax: 253 209 241

[usf.mrpeixoto@arsnorte.min-saude.pt](mailto:usf.mrpeixoto@arsnorte.min-saude.pt)