

CARTA DE QUALIDADE

USF DONA AMÉLIA DE PORTUGAL

A USFDAP ao prestar cuidados de saúde humanizados e de proximidade aos Utentes assume os seguintes compromissos e garantias:

COMPROMISSOS

Compromisso com um atendimento cortês, efetivo, personalizado

Os profissionais desta USFDAP comprometem-se com todos os utentes inscritos, na prestação de um atendimento acessível, de qualidade, responsabilidade, respeito, dedicação e honrando os preceitos da ética e da liberdade individual

Compromisso com liberdade de escolha

No caso de eventual situação de incompatibilidade profissional-utente, a situação será alvo de análise e resolução em local próprio, tendo em conta o consenso e a minimização de consequências para ambas as partes

Compromisso com audição aos utentes

A equipa encontra-se recetiva a todos os contributos e sugestões que os seus utentes queiram manifestar com o fim de melhorar a qualidade dos cuidados de saúde prestados

Compromisso com Indicadores e Padrões de Qualidade

A prestação de cuidados de saúde rege-se por uma cultura de rigor e de qualidade técnico-científica com base em Indicadores e Padrões de Qualidade. A elaboração e cumprimento de Normas de Orientação Clínica é uma prioridade

Compromisso com Informação ao utente

Os direitos e deveres dos utentes estão acessíveis nos meios de comunicação da USF
A equipa assegura aos seus utentes a informação e atualização relativa à dinâmica da USF através dos seus meios de comunicação

Compromisso com Circuito de resolução de problemas e reclamações

O utente, sempre que o entenda, tem à sua disposição a caixa de sugestões ou o livro de reclamações para manifestar o seu parecer face a alguma ocorrência ou sugestão que lhe aprouver

Utente que solicite um esclarecimento sobre qualquer erro ou incidente ocorrido no atendimento será ouvido pela responsável administrativa, ou caso se justifique pela coordenadora da USFDAP, com agendamento e em horário específico para este fim.

Compromisso de Eficiência

Os médicos da USFDAP comprometem-se a gerir a prescrição e os meios complementares de diagnóstico, de acordo com o manual de boas práticas

GARANTIAS

- a. Garantir o funcionamento da USFDAP todos os dias úteis das 8 às 20 horas
- b. Garantir a prestação de cuidados globais e continuados a todos os utentes inscritos na USFDAP
- c. Garantir atendimento/orientação médico e de enfermagem em regime de inter-substituição na ausência do seu médico/a ou enfermeira de família
- d. Garantir o atendimento/orientação no próprio dia, a todos os utentes que o solicitem, e que apresentem situação aguda de doença
- e. Garantir a prestação de cuidados de saúde no domicílio aos doentes que apresentem incapacidade que inviabilize a sua deslocação às instalações da USFDAP
- f. Garantir a possibilidade de programação de consultas com antecedência em presença, pelo telefone, e-agenda e via correio eletrónico
- g. Garantir que o tempo de espera para a consulta médica ou de enfermagem, não ultrapasse a hora de agendamento em mais de 20 minutos
- h. Garantir que as chamadas telefónicas são atendidas com cortesia e profissionalismo
- i. Garantir a todos os recém-nascidos inscritos na USFDAP, o acesso ao rastreio metabólico do recém-nascido/neo-natal entre o terceiro e o sexto dia, e a primeira consulta de vigilância de saúde infantil até ao 28º dia de vida, seguindo-se o cumprimento da programação de consultas de vigilância de acordo com as recomendações da DGS
- j. Garantir o acesso à primeira consulta de Saúde Materna até à nona semana de gestação a todas as grávidas que pretendam ser seguidas na USFDAP e o cumprimento das consultas de vigilância de acordo com as recomendações da DGS
- k. Garantir o acesso às consultas de planeamento familiar a todas as mulheres que pretendam ser seguidas na USFDAP
- l. Garantir consultas parametrizadas de vigilância para os utentes incluídos nos grupos de risco, de acordo com as recomendações da DGS
- m. Garantir a possibilidade de marcação de consultas em horário pós laboral
- n. Garantir que o horário de cada médico de família esteja divulgado aos seus utentes
- o. Garantir um sistema prático e eficiente de renovação de receituário crónico
- p. Garantir a informação, contacto médico ou de enfermagem, via telefónica, durante o período de funcionamento da USFDAP, em horário definido para o efeito

- q. Garantir o respeito pela manutenção das condições de higiene, limpeza e conforto das instalações
- r. Garantir a proteção do ambiente através da poupança de energia e reciclagem de material, valorizando a sustentabilidade
- s. Garantir a melhoria da satisfação dos utentes e dos profissionais, com avaliação do grau de satisfação, divulgação de resultados, e se necessário aplicação de medidas corretivas
- t. Garantir a atualização e qualificação de todos os profissionais da USF