



CARTA DA QUALIDADE

A USF Valongo ao prestar cuidados de saúde humanizados e de proximidade aos Utentes, contribuindo para a melhoria do nível de saúde da comunidade, assume os seguintes compromissos e garantias:

COMPROMISSOS

Compromisso com um atendimento cortês, efectivo e personalizado

Compromisso com liberdade de escolha

Estar inscrito na USF pressupõe estar consonante com o seu médico e/ou enfermeiro de família. Dentro das possibilidades será satisfeito qualquer pedido fundamentado de mudança de médico dentro da USF

Compromisso com audição aos utentes

A equipa encontra-se receptiva a todos os contributos e sugestões que os seus utentes queiram manifestar com o fim de melhorar a qualidade dos cuidados de saúde prestados. Os utentes serão sempre os principais olhares externos que propõem correcções

Compromisso com Indicadores e Padrões de Qualidade

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

Compromisso com Informação ao utente

Estão afixados os direitos e deveres dos utentes

A equipa manterá os seus utentes informados e actualizados em relação à USF através de placards informativos nos espaços de espera, por contacto telefónico, via CTT ou outro.

A página da Internet será actualizada pelo menos mensalmente havendo dois elementos responsáveis administradores da página.

Compromisso com Circuito de resolução de problemas e reclamações

O utente pode usar a caixa de sugestões, expor o caso directamente à coordenadora ou usar o livro de reclamações. As sugestões e reclamações serão encaminhadas para o Gabinete do Utente que dará resposta a todas as reclamações em tempo adequado.

Todo o doente que solicite um esclarecimento sobre funcionamento ou erro no atendimento será ouvido pela responsável administrativa ou pela coordenadora conforme o caso e em horário próprio para este fim.

Compromisso de Eficiência

Os médicos da USF Valongo comprometem-se a gerir a prescrição e os meios complementares de Diagnóstico utilizando linhas de orientação relativamente às patologias e utilizando uma boa gestão de prescrição.

GARANTIAS

- a) Garantir a prestação de cuidados de saúde em todos os dias úteis das 8 às 20 horas;
- b) Garantir atendimento médico e de enfermagem em regime de intersubstituição na ausência do seu médico/a ou enfermeira de família;
- c) Garantir espaço diário para atendimento de situações agudas que não possam esperar por marcação;
- d) Garantir a realização de consulta médica no próprio dia a todos os utentes que se tenham dirigido à USF, por situações clínicas urgentes;
- e) Garantir a realização de consulta de enfermagem no próprio dia a todos os utentes que se tenham dirigido à USF, com necessidade de cuidados de enfermagem urgentes;
- f) Garantir a realização de domicílio médico a doentes incapazes de se deslocar à USF, com a urgência necessária e de acordo com o combinado entre utente (ou cuidador) e médico de família;
- g) Garantir a realização de domicílio de enfermagem a utentes com necessidade de cuidados de enfermagem urgentes e incapazes de se deslocar à USF;
- h) Garantir que, em 90% dos utentes, a hora de entrada para a consulta médica ou de enfermagem, não ultrapasse a hora de agendamento em mais de 20 minutos;
- i) Garantir que as chamadas telefónicas são atendidas com cortesia, rapidez e profissionalismo;
- j) Garantir a todos os recém-nascidos que pretendam ser seguidos na USF o acesso à 1ª consulta de vigilância de saúde infantil até ao 15º dia de vida e propor 6 consultas de vigilância no 1º ano e 3 no segundo ano;
- k) Garantir o acesso à 1ª consulta de Saúde Materna até às 10 semanas de gravidez a todas as grávidas que pretendam ser seguidas na USF e programar pelo menos 6 consultas na gravidez normal. Às 34 semanas referência para o serviço de Obstetrícia do HSJ para a consulta de termo cerca das 37 semanas. Todas as situações de risco serão referenciadas conforme o caso para o HSJ;
- l) Garantir o acesso a consultas de planeamento familiar a todas as mulheres que pretendam ser seguidas na USF. Serão distribuídos métodos contraceptivos que façam parte do Planeamento Familiar. Serão colocados Dispositivos Intra-uterinos e Implantes Contraceptivos;
- m) Garantir consultas de vigilância dos Diabéticos maioritariamente de 3-3 meses com consulta em equipa de saúde;
- n) Garantir consultas de vigilância dos Hipertensos após controlo tensional de 4 em 4 meses com consulta intercalar de enfermagem;
- o) Garantir consultas de Vigilância a Idosos com a programação adequada a cada caso e em horário próprio;
- p) Garantir consultas de Vigilância de patologias crónicas com a periodicidade adequada individualmente e em horário próprio;
- q) Garantir que todos os utentes possuam um horário do seu médico de família para melhor utilizarem os serviços em que constem as alternativas assistenciais no período em que a USF se encontra encerrada;
- r) Garantir a possibilidade de obter informações através do telefone, assim como conselho médico ou de enfermagem durante o período de abertura da USF;