



## Charte de Qualité

### Engagement d'assistance

L'équipe USF Valongo s'engage à fournir des soins de santé humanisés et de proximité aux patients, contribuant pour l'amélioration du niveau de santé de la communauté.

Nous assumons les suivants engagements :

### Engagement avec un accueil courtois, efficace et personnalisé

- L'équipe se propose à travailler pour que tous les services soient fournis d'une forme courtoise et professionnelle.

### Engagement avec la liberté de choix

- Être inscrit à l'USF Valongo assume être en consonance avec son médecin et/ou infirmier de famille. Tenant compte des possibilités, toute demande motivée de changement de médecin de famille dans la propre USF sera satisfaite.

### Engagement avec audience aux patients

- L'équipe se trouve réceptive à toutes les contributions et suggestions que les patients veuillent manifester avec le but d'améliorer la qualité des soins de santé fournis. Les patients seront toujours les principaux regards extérieurs qui proposeront des corrections. Face aux suggestions des patients et en réunion de groupe, les modes de

fonctionnements pourront être modifiés avec le but d'améliorer l'accueil.

- L'accueil dans tous les groupes professionnels visera une conduite avec qualité dans un environnement de satisfaction pour le patient et les professionnels.

#### Engagement avec indicateurs et modèles de qualité

- La prestation de soins de santé se gouvernera par une culture de rigueur et de qualité technique et scientifique basée en indicateurs et modèles de qualité. L'élaboration de normes d'orientation clinique sera une priorité.

#### Engagement avec information aux patients

- Les droits et devoirs des patients seront affixés.
- L'équipe gardera ses patients informés et actualisés relativement à l'USF à travers des placards informatifs dans les salles d'attente, par contact téléphonique, courrier ou autre.
- La page électronique de l'internet sera actualisée au moins une fois par mois, ayant deux éléments responsables administratifs de cette page (Dr. Margarida Aguiar et Inf. Anabela Queirós).
- L'information de la commémoration de jours spécifiques avec activités appropriées sera effectuée dans la page électronique et dans la salle d'attente: Jour du Non-fumeur, Jour Mondial du Diabétique, Jour de l'Enfant, etc.

#### Engagement avec circuit de résolution de problèmes et réclamations

- Le patient peut utiliser la boîte de suggestions, exposer le cas directement à la coordonnatrice ou utiliser le livre des réclamations.

L'USF Valongo s'engage à répondre à toutes les réclamations en temps adéquat.

- Les suggestions des patients seront traitées par la coordonnatrice avec programmation.
- Tout patient qui sollicite une clarification sur le fonctionnement ou erreur dans l'accueil sera écouté par la responsable administrative Mme. Leontina Gama ou par la coordonnatrice Dr. Margarida Aguiar, selon la situation.

#### Engagement d'efficacité

- Les médecins de L'USF Valongo s'engagent à gérer la prescription et les moyens complémentaires de diagnostic, en utilisant les lignes d'orientation relativement aux pathologies et une bonne gestion de prescription. D'une forme régulière (normalement trimestrielle), le profil de prescription et de moyens complémentaires de diagnostic sera livré à chaque médecin, en comparaison avec les restants éléments de l'équipe.

Tous les patients inscrits à l'USF Valongo auront un médecin de famille, spécialiste en Médecine Générale et Familiale, et un infirmier de famille.

L'équipe de l'USF Valongo fixe comme priorités les suivants engagements d'assistance:

- a) Assurer la prestation de soins de santé tous les jours de travail de 8 à 20 heures;
- b) Assurer la réalisation de consultation médicale au domicile pour les patients incapables de se déplacer à l'USF, avec l'urgence nécessaire et conformément à un accord entre le patient (ou le soignant) et médecin de famille;
- c) Assurer la réalisation de consultation infirmière au domicile pour les

- patients ayant besoin de soins infirmiers urgents et qui sont incapables de se déplacer à l'USF;
- d) Assurer une consultation médicale le propre jour à tous les patients qui se sont déplacés à l'USF, pour les situations cliniques urgentes;
  - e) Assurer une consultation infirmière le propre jour à tous les patients qui se sont déplacés à l'USF, ayant besoin de soins infirmiers urgents;
  - f) Assurer qu'en 90% des patients, le temps d'attente pour une consultation médicale ou infirmière, ne dépasse pas l'horaire prévu plus de 20 minutes;
  - g) Assurer que les appels téléphoniques sont traités avec courtoisie, rapidité et professionnalisme;
  - h) Assurer que tous les nouveau-nés qui souhaitent être suivis à l'USF aient accès à une première consultation de surveillance de la santé infantile jusqu'au 15<sup>ème</sup> jour de vie et offrir 6 consultations de surveillance durant la première année de vie et 3 durant la deuxième année;
  - i) Assurer l'accès à la première consultation de santé maternelle jusqu'aux 10 semaines de grossesse à toutes les femmes enceintes qui désirent être suivies à l'USF et programmer au moins 6 consultations pendant la grossesse normale. Aux 34 semaines, la femme enceinte sera référée au service d'obstétrique de l'hôpital de S. João à fin d'y avoir une consultation environ aux 37 semaines. Toutes les situations de risque seront référées selon le cas à l'hôpital de S. João;
  - j) Assurer l'accès aux consultations de planification familiale à toutes les femmes qui souhaitent être suivies à l'USF. Les méthodes contraceptives qui font partie de la planification familiale seront distribuées. Les dispositifs intra-utérins et les implants contraceptifs seront placés;
  - k) Assurer les consultations de surveillance des diabétiques de 3 en 3 mois pour la majorité des cas, en consultation avec l'équipe de santé;
  - l) Assurer les consultations de surveillance des hypertendus après contrôle de la tension de 4 en 4 mois, avec une consultation intercalée de soins

infirmiers;

m) Assurer des consultations de surveillance des personnes âgées avec une programmation adaptée à chaque cas et en horaire propre;

n) Assurer des consultations de surveillance d'autres pathologies chroniques avec une fréquence appropriée individuellement et dans un horaire propre;

o) Assurer un temps quotidien pour soigner les affections aiguës qui ne peuvent pas attendre une marcation;

p) Assurer un accueil médical et infirmier en régime d'interchangeabilité en l'absence de leur médecin et/ou infirmière de famille;

q) Assurer que tous les patients aient un horaire de leur médecin de famille afin de mieux utiliser les services tels qu'ils sont énumérés comme alternatives durant la période pendant laquelle l'USF est fermée;

r) Assurer la possibilité d'obtenir des informations par téléphone, ainsi que des conseils médicaux ou infirmiers durant la période d'ouverture de l'USF.

Alternative d'assistance pour les affections aiguës en dehors des heures de fonctionnement de l'USF Valongo:

- SASU d'Ermesinde

Jours de la semaine: 20h à 24h

Samedis, dimanches et jours fériés: 8h à 24h

- Hôpital de Valongo

Toutes les urgences médicales doivent être adressées directement aux services d'urgence des hôpitaux (Hôpital de Valongo ou Hôpital de S. João).