



## Качество услуг

USF Valongo берёт на себя следующие обязательства и гарантии в предоставлении медицинской помощи, внося общий вклад в улучшение уровня здоровья населения.

### Обязательства

#### О свободе выбора

Быть записанным в USF предполагает наблюдение семейным врачом и медсестрой. Пациент может просить наблюдение у другого врача USF с учетом возможностей замены и при обоснованной просьбе.

#### О внимании к мнению пациентов

Команда USF открыта для всех предложений, которые пациенты хотели бы выразить в целях улучшения качества медицинского обслуживания. Пациенты всегда будут основными внешними наблюдателями, способными предлагать корректировки.

#### О показателях и стандартах оказания качества медицинской помощи

Предоставление медицинской помощи будет придерживаться строгих правил и технично-научных критериев на основе показателей и стандартов качества. Разработка руководящих принципов клинической практике будет носить приоритетный характер.

#### О информировании пациентов

Все права и обязанности пациентов доступны для ознакомления. Информирование пациентов будет продолжаться и обновляться через информационные табло в зонах ожидания, по телефону или по электронной почте. Сайт USF будет обновляться по крайней мере каждый месяц.

### О схеме решения проблем и жалоб

Пациент может использовать ящик для предложений, разрешить проблему непосредственно с координатором или использовать книгу жалоб и предложений. Предложения и жалобы будут направлены в Управление USF, где будут рассмотрены своевременно.

Каждый пациент, который попытается разрешить проблемы или ошибки на приеме, будет услышан администратором или ответственным за координацию в зависимости от обстоятельств и времени.

### О эффективности

Врачи USF обязуются управлять процессом лечения и назначением дополнительных методов диагностики с использованием руководящих принципов в связи с болезнью и использования оптимальных методов лечения.

Команда USF Valongo устанавливает в качестве приоритетных следующие обязательства:

- а) обеспечить оказание медицинской помощи во все рабочие дни с 8 до 20 часов;
- б) обеспечение медицинской помощи на дому пациентам которые не в состоянии пойти в USF, с необходимой оперативностью и в соответствии с договорённостью между больным и семейным врачом;
- с) обеспечение консультаций на дому, пациентам нуждающимся в срочном уходе и которые не могут прийти в USF;
- г) обеспечение медицинской консультации в тот же день для всех пациентов, в случаи острых клинических ситуаций;
- е) обеспечение медсестринской консультации в тот же день для всех пациентов, в случаи острых клинических ситуаций и нуждающихся в уходе;
- е) гарантировать, чтобы время ожидания у 90% пациентов на медицинскую или медсестринскую консультации не превышало более

20 минут за графиком.

г) гарантировать, вежливость, скорость и профессионализм в ответах на телефонные звонки.

Н) гарантировать родителям всех новорожденных, которые желают наблюдаться в USF доступ к 1-му амбулаторному наблюдению в первые 15 дней и 6 консультаций на протяжении 1 года и 3 во второй год.

И) Обеспечение доступа к 1-й консультации охраны здоровья матери до 10 недель беременности, чтобы все беременные женщины, которые хотели бы наблюдаться в USF и имели 6 консультаций, по меньшей мере, при наблюдении беременности без патологии. На 34 неделе беременная направляется для наблюдения в отделение акушерства в Hospital São João для наблюдения на консультациях.

Ж) обеспечение доступа к консультациям планирования семьи для всех женщин, которые желают наблюдаться в USF. Где могут быть распространены контрацептивы или помещаться внутриматочных средств контрацепции или имплантаты.

К) обеспечить наблюдения на консультациях для больных сахарным диабетом каждые 3 и 3 месяца.

л) обеспечить контроль за консультацией лицам с повышенным артериальным давлением каждые 4 и 4 месяца.

м) обеспечивает мониторинг консультаций с программированием и учетом каждого конкретного случая.

п) обеспечивать наблюдение за другими хроническими заболеваниями с соответствующей частотой, в индивидуальном порядке и в свое время

О) обеспечить ежедневную возможность обследования при острой патологии, которая не может ждать

р) обеспечить врачебное и медсестринское обслуживание при отсутствии своего семейного врача или медсестры

д) обеспечить, чтобы все пациенты имели расписание своего семейного врача, чтобы более эффективно использовать услуги, где указаны возможные альтернативы в период, в который закрыт USF

г) обеспечение возможности для получения информации по телефону, а также медицинских консультаций во время открытия USF.

Альтернативные медицинские услуги в острых ситуациях вне времени  
работы USF Valongo

SASU Ermesinde

В будни

20.00 - 24.00

По субботам, воскресеньям и по праздничным дням

8.00 - 24.00

Hospital de Valongo

Во всех острых ситуациях следует обращаться непосредственно в  
отделение скорой помощи Hospital de São João