

## **Carta da Qualidade**

A USF Nova Salus estabelece os seguintes compromissos:

-Todos os doentes inscritos na USF Nova Salus terão um Médico de Família Especialista em Medicina Geral e Familiar, um Enfermeiro de Família e um Secretário Clínico.

### **Compromisso com a Liberdade de Escolha**

-Estar inscrito na USF Nova Salus pressupõe empatia com o seu médico e/ou enfermeiro de Família.

### **Compromisso com um Atendimento Cortês e Responsável**

-A Equipa propõe organizar-se e disponibilizar-se para que todos os serviços sejam prestados de forma cortês e personalizada, adaptando os seus modelos de funcionamento às necessidades dos utentes da sua área de influência.

### **Compromisso com Indicadores e Padrões de Qualidade**

-A todos os Serviços prestados será aplicado uma cultura de rigor e qualidade técnico-científica com base em Indicadores e Padrões de Qualidade; a sua utilização permitirá melhorar os níveis de desempenho com responsabilização pela melhoria contínua da qualidade dos seus serviços.

### **Compromisso com Audição aos Utes**

- A Equipa encontra-se receptiva a todos os contributos e sugestões da parte dos seus utentes identificando aspectos que necessitem de melhoria

### **Compromisso com Informação e Actualização da USF**

-A Equipa, através do Placar Informativo na sala de espera, telefone, correio electrónico, página web própria e outros, disponibiliza a informação actualizada aos utentes da USF.

Estão afixados os Direitos e Deveres dos Utes, e a Carta de Qualidade.

O Relatório de Actividades do ano transacto e o Plano de Acção em vigor estão disponíveis para consulta, se os utentes da USF o solicitarem.

### **Compromisso com Circuito de Resolução de Problemas e Reclamações**

O Uteute pode usar a Caixa de Sugestões, apresentar o caso directamente ao Coordenador ou usar o Livro de Reclamações.

A USF Nova Salus compromete-se a dar resposta, em tempo adequado, a todas as sugestões / reclamações apresentadas através da nossa Caixa de Sugestões, desde que identificadas.

### **Compromisso de Eficiência**

Os Médicos de Família da USF comprometem-se a fazer uma boa gestão da prescrição de medicamentos e Exames Complementares de Diagnóstico, com base na actualização do conhecimento, e uniformização de critérios utilizando protocolos estabelecidos, permitindo assim alcançar um equilíbrio entre as necessidades dos utentes e os recursos do Serviço Nacional de Saúde.

A Equipa da USF Nova Salus, estabelece como prioridade garantir os seguintes **compromissos assistenciais**:

- A prestação de Cuidados de Saúde em todos os dias úteis, das 08 às 20h;
- A realização da consulta médica no próprio dia a todos os utentes que recorram à USF por situações clínicas agudas;
- A realização de consulta de Enfermagem no próprio dia a todos os utentes que recorram à USF, com necessidade de Cuidados de Enfermagem urgentes;
- A realização de domicílio médico a doentes que não se podem deslocar à USF, de acordo com o grau de prioridade definido entre o médico de família e o utente (ou cuidador);
- A realização de domicílio de enfermagem a doentes que não se podem deslocar à USF, de acordo com o grau de prioridade definido entre o médico de família e o utente (ou cuidador);

- O acesso a Consultas de Planeamento Familiar a todas as mulheres que desejem ser seguidas na USF serão distribuídos contraceptivos. A realização da colocação de Dispositivos Intra-Uterinos sub cutâneos serão prestados cuidados pré-concepcionais;
- O acesso à 1ª consulta de Saúde Materna até às dez semanas de gravidez a todas as grávidas que pretendam ser seguidas na USF, com programação de 7 consultas numa gravidez normal;
- A realização da visita domiciliária da enfermagem à puérpera e recém-nascido até ao 15º dia de vida;
- A realização da consulta de Revisão do Puerpério a todas as grávidas;
- O acesso à 1ª consulta de vigilância de Saúde Infantil até ao 15º dia de vida a todos os Recém Nascidos cujos pais pretendam;
- A programação e realização de 6 consultas de vigilância no 1º ano de vida e 3 no 2º ano;
- A realização de Consultas de vigilância em Equipa de Saúde para Diabéticos periodicamente (entre 3 a 6 meses de acordo com a situação clínica);
- A realização de Consultas de Controlo e Vigilância de Hipertensos de 6/6 meses
- A realização de Consultas de Vigilância Oncológica (cancro do colo do útero, mama e cólon), seguindo as recomendações do Plano Oncológico em vigor;
- A realização de consultas de vigilância, medidas profiláticas e controlo de doenças a idosos, com a programação adequada a cada caso;
- A realização de consultas de seguimento a outras patologias crónicas, em diferentes grupos etários, com a periodicidade recomendada a cada caso;
- O atendimento médico e de enfermagem em regime de intersubstituição na ausência do seu médico ou enfermeiro de família;
- A promoção da saúde mental;
- A humanização dos cuidados de saúde prestados, respeitando todas as convicções culturais, filosóficas e religiosas de todos os seus utentes
- Que a hora de entrada para a consulta médica ou de enfermagem por atraso do profissional não ultrapasse a hora de agendamento em mais de 30 minutos, em 90% dos utentes;

- Que todos os utentes possuam um horário do seu Médico de Família e do seu Enfermeiro de Família e conheçam as alternativas assistenciais no período em que a USF Nova Salus se encontra encerrada;
- Que as chamadas telefónicas sejam atendidas com rapidez, cortesia e profissionalismo;
- A possibilidade de obter informações bem como conselho médico ou de enfermagem durante o período de funcionamento da USF Nova Salus;
- Que os utentes possam, de acordo com o direito á sua privacidade, recusar a participação em consultas com formandos.