

## CARTA DA QUALIDADE

**USF COIMBRA SUL** ao prestar cuidados de saúde humanizados e de proximidade aos Utentes, contribui para a melhoria do nível de saúde da comunidade, pelo que assume os seguintes compromissos e garantias:

### **Compromisso com um atendimento cortês, efetivo e personalizado**

É o tipo de acolhimento a que têm direito os utentes e acompanhantes, os profissionais de saúde, num ambiente de empatia e confiança. Tal limitará situações de stress profissional.

### **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 Unidade Saúde Familiar.

### **Compromisso com audição aos utentes**

A USF 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.

### **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 atualizados em relação à USF através do "placar informativo"; "Guia de horários e serviços" e outros meios que formos implementando

### **Compromisso com Circuito de resolução de problemas e reclamações**

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

### **Compromisso de Eficiência**

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

### **Compromisso assistencial**

- **Prestação de cuidados de saúde em todos os dias úteis das 8h00 às 20h00, sendo marcada a última consulta até às 19:45 horas;**
- **Atendimento médico e de enfermagem em regime de Intersubstituição na ausência do seu médico/a ou enfermeira de família;**
- **Realização de consulta médica, ou de orientação médica, no próprio dia a todos os utentes que se tenham dirigido à USF, por situações clínicas agudas;**
- **Realização de consulta de enfermagem ou de orientação, no próprio dia a todos os utentes que se tenham dirigido à USF, com necessidade de cuidados de enfermagem agudos;**
- **Realização de consulta domiciliária médica e de enfermagem, cuja situação necessita de intervenção no domicílio devido à incapacidade de deslocação do doente à Unidade de Saúde;**
- **Em que 90% dos utentes, a consulta médica ou de enfermagem, não ultrapasse a hora de agendamento em mais de 20 minutos;**
- **Que as chamadas telefónicas sejam atendidas com cortesia, rapidez e profissionalismo;**
- **A possibilidade de obter informações através do telefone, assim como conselho médico ou de enfermagem durante o período de abertura da USF;**
- **Ter um sistema simples e claro de marcação de consulta agendada, presencial ou por telefone, com hora marcada, diminuindo assim o tempo de permanência na USF;**
- **Manter um sistema ativo de informação de cancelamento de consultas em situações imprevistas com soluções alternativas adequadas;**
- **Ter um sistema eficaz, cómodo e seguro de resposta à renovação de receituário no prazo de 72 horas para medicação prolongada.**

A Coordenadora

USF Coimbra Sul

Data:04/01/2019

Aprovado em Conselho Geral: 18/01/2019

Próxima Revisão: 31/12/2019