

CARTA DE QUALIDADE

Os elementos constituintes da USF Oeiras assumem uma ética subjacente à sua profissão. Assumimos, pois, o compromisso de uma melhoria constante nos cuidados prestados ao utente traduzido nas seguintes estratégias:

- 1) Implementar as Orientações da DGS, com razoabilidade, adaptabilidade e flexibilidade, adequando a medicina baseada na evidência sempre a cada situação específica;
- 2) Combater os procedimentos redundantes adaptando o número de contatos necessários para o resultado pretendido;
- 3) Facilitar a marcação de consultas pela Internet, via telefone ou pessoalmente;
- 4) Permitir o contacto do utente com o seu médico via telefone ou pessoalmente, sempre que pertinente;
- 5) Todo o utente que procure ajuda junto da USF deve ter uma resposta eficaz dentro de todos os prazos legais estabelecidos;
- 6) A hora de consulta estimada será respeitada sempre que possível. Pretende-se garantir um tempo de espera após a hora marcada não superior a trinta minutos; excetuam-se as situações em que haja falha no sistema informático que impeça a realização das consultas nos tempos propostos e previstos;
- 7) Aplicar periodicamente questionários para avaliar o grau de satisfação dos utentes e analisar as reclamações de causa pertinente a fim de aplicar estratégias de melhoria;
- 8) Implementar, desenvolver e manter um sistema de informação que permita avaliar a atividade e a qualidade dos serviços prestados;
- 9) Incentivar a programação da consulta sem impedir o acesso do utente em caso de doença aguda;
- 10) Assegurar a atividade programada como princípio organizativo pelo que se pretende garantir o agendamento de consulta de seguimento na doença crónica;
- 11) Manter as instalações nas máximas condições de higiene e segurança;
- 12) Implementar um sistema eficaz de renovação de receituário;
- 13) Aplicar protocolos de seguimento dos problemas crónicos mais frequentes;
- 14) Avaliar os perfis de prescrição dos médicos;
- 15) Avaliar os perfis de requisição de exames complementares de diagnóstico;
- 17) Cumprir as horas de início e fim das reuniões clínicas e de serviço.
- 18) Reconhecer o direito do utente, da possibilidade de mudança de médico dentro da USF Oeiras mediante pedido fundamentado.
- 19) Assegurar o segredo profissional e confidencialidade de informações clínicas e de carácter pessoal dos utentes.

