



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP
AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE
GRANDE LISBOA OESTE SUL

CARTA DA QUALIDADE
UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR
ANDREAS



Contatos

✉ Morada

USF ANDREAS

Largo Coronel Brito Gorjão, nº 15

2640-465- Mafra

☎ Telefone

261818101- Opção 1

@ E-mail

usf.andreas@arslvt.min-saude.pt

usf.andreas@gmail.com

🌐 Página da Web

www.usfandreas.com

A USF ANDREAS é uma Unidade de Saúde Familiar com autonomia organizativa, funcional e técnica, resultante da iniciativa dos seus profissionais, colocando o utente no centro de toda a atividade da equipa.

A elaboração da Carta da Qualidade da USF ANDREAS corresponde à proposta interna do grupo com os utentes inscritos, a qual reflete uma preocupação permanente com a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Pretende-se a implementação e manutenção organizativa e de gestão da unidade funcional orientada por forma a assegurar a melhoria da qualidade nos cuidados de saúde prestados nos cuidados de saúde primários.

MISSÃO

A USF ANDREAS tem por missão prestar cuidados de saúde humanizados e de proximidade á população inscrita contribuindo para a melhoria do seu estado de saúde através da promoção de saúde e prevenção de doença.

A equipa pretende realizar as suas atividades de forma cordial e atenta, apostando na eficiência, no rigor e na qualidade técnica e científica.

Pretendemos garantir o atendimento e satisfação dos utentes, assim como a satisfação da equipa multiprofissional.

VISÃO

A equipa propõe-se desenvolver um trabalho de qualidade e eficiência no âmbito dos cuidados de saúde primários, que seja uma referência na sua área de atuação, adequado às necessidades específicas da população que serve, de modo a melhorar o seu nível de saúde e dar resposta às expectativas dos utentes em função dos recursos disponíveis.

VALORES

A equipa rege-se pela competência, dinamismo, inovação e rigor garantindo acessibilidade, globalidade, personalização e continuidade de cuidados de saúde ao cidadão, num ambiente solidário de responsabilização mútua, respeito pelos valores éticos e humanos, tolerância e exigência.

Valores da equipa da USF ANDREAS:

- Respeito pelo utente: considerando a sua individualidade e inserção sócio-familiar e na comunidade, com o objetivo de uma resposta adequada às necessidades sentidas pelos utentes;
- Respeito entre os elementos da equipa: promovendo a cooperação, a solidariedade e conciliação;
- Responsabilidade: representada pela qualidade, eficiência, organização, avaliação permanentes, visando a concretização dos objetivos da unidade da acessibilidade, da globalidade e continuidade de cuidados de saúde;
- Autonomia: auto-organização funcional e técnica procurando o cumprimento dos objetivos da unidade;
- Gestão participativa: visando a melhoria do desempenho individual e do grupo e aumento da satisfação profissional dos diferentes elementos da equipa;
- Satisfação: do utente e inter pares;
- Excelência: rigor técnico-científico com o objetivo de se atingirem padrões elevados de qualidade.

COMPROMISSOS

No âmbito da promoção e vigilância da saúde

Promover a educação e responsabilização dos indivíduos, famílias e grupos na defesa e promoção da saúde individual e coletiva.

No âmbito da prevenção, diagnóstico e tratamento da doença

Prestar cuidados de saúde personalizados, globais, acessíveis e longitudinais a todos os cidadãos inscritos na Unidade, independentemente da sua idade, sexo ou afeção.

Prestar cuidados de saúde a indivíduos no contexto das respetivas famílias, comunidade e culturas, respeitando a autonomia.

Prestar cuidados domiciliários de acordo com os critérios expressos.

No âmbito da acessibilidade

Garantir o atendimento entre as 8 H e as 20 H na Sede da USF ANDREAS - Mafra e entre as 8 H e as 17 H na USF ANDREAS - Polo da Azueira.

Adotar um sistema simples de marcação de consultas, de fácil utilização pelos utentes, com hora de marcação, que diminua o tempo de permanência na Unidade.

Proporcionar a marcação de consultas, presencialmente nas instalações da unidade funcional ou por telefone, e-agenda ou e-mail (usf.andreas@arslvt.min-saude.pt ou usf.andreas@gmail.com).

Garantir o atendimento, no próprio dia, aos utentes com situação de doença aguda, quer efetivando o atendimento, quer com outro tipo de orientação.

Responder aos pedidos de atendimento domiciliário, a utentes incapacitados de se deslocarem às instalações da unidade funcional, na vigilância e promoção da saúde, nomeadamente à puerpera e ao

recém-nascido, de acordo com os critérios expressos em Regulamento Interno e a circular normativa nº 06/04/2017.

Possibilitar consultas de intersubstituição para os utentes dos médicos da USF, na ausência dos mesmos (férias, doença...), de forma a garantir a continuidade de cuidados, de acordo com as regras descritas no Regulamento Interno da unidade funcional.

Disponibilizar atendimento ao utente inscrito em horário pré e pós-laboral.

Proporcionar um sistema de renovação de prescrição eficaz, cómodo e seguro, para a medicação crónica.

Garantir atendimento telefónico pelo médico ou enfermeiro de família à população inscrita, de acordo com a disponibilidade dos profissionais expressa nos horários dos mesmos.

Efetuar o atendimento das consultas em horário definido (marcado por hora) e garantir um tempo de espera, após a hora marcada para a consulta, nunca superior a trinta minutos.

A possibilidade de obter uma consulta programada para a sua equipa de família em todo o horário de funcionamento, ao longo da semana.

No âmbito da qualidade

Qualidade de Atendimento:

Otimização dos serviços prestados pela equipa à população inscrita na USF, tendo em conta a especificidade do serviço prestado, contribuindo para a satisfação das necessidades dos utentes e para a satisfação profissional dos elementos do grupo.

Praticar um atendimento cortês, efetivo e personalizado, fornecendo aos utentes a informação necessária à utilização dos serviços, num ambiente calmo e sossegado.

Os profissionais de saúde da USF comprometem-se a respeitar a privacidade e a personalidade do utente, assim como a equidade no acesso aos cuidados de saúde.

Todos os elementos do grupo respeitarão os horários.

Qualidade da Consulta:

Identificação e uniformização dos registos (utilização do Sistema Informático SCLINIC), na vigilância dos grupos de risco, na programação racional das consultas, na disponibilização do tempo adequado a cada situação, na atuação tecnicamente correta para a sua resolução dos problemas, no despiste oportunista de patologias prevalentes, tendo em conta as Guidelines ou protocolos definidos.

Qualidade de Prescrição:

De receituário e exames complementares, seguindo sempre que possível as orientações da Direção Geral de Saúde, Normas de Orientação Clínica Nacionais e Internacionais, sendo estas orientações comuns a todos os profissionais e previamente aceites em reunião do Conselho Técnico.

Gestão da Oferta de Consultas:

Promover a educação da população em geral e de alguns em particular, através de uma programação informada da vigilância necessária a cada situação clínica, procurando evitar o consumo excessivo de consultas; haverá atuação pró-ativa na prevenção e no seguimento dos grupos vulneráveis e de risco.

Qualidade de Referenciação:

Articular com outros serviços de saúde, procurando uma boa e eficiente informação de retorno, importante para a continuação do melhor serviço aos nossos utentes

Qualidade de Instalações:

Devem ser adequadas à Unidade de Saúde Familiar e que deverão estar devidamente equipadas.

Manutenção das instalações limpas e confortáveis.

Garantir a acessibilidade e conforto a pessoas com limitações motoras (rampas de acesso à unidade funcional, elevador, casa de banho adaptadas).

Adotar atitudes que contribuam para a poupança de energia, reciclagem de materiais e preservação do ambiente.

Qualidade da Comunicação:

Divulgar informação sobre a organização e funcionamento da unidade quer no momento de inscrição dos utentes, quer quando solicitado, facultando o Guia de Acolhimento.

Divulgar os direitos e deveres para conhecimento dos utentes da unidade funcional através da sua afixação nas instalações da USF.

Divulgar informação atualizada através de placards localizados nas salas de espera.

Garantir a comunicação quer presencialmente, quer por telefone, quer por e-mail (usf.andreas@arslvt.min-saude.pt/usf.andreas@gmail.com), ou por site da USF (www.usfandreas.com), como está definido no Guia de Acolhimento.

Disponibilizar a consulta do Plano de Ação e do Relatório de Atividades da USF aos utentes interessados, desde que o solicite ao secretário clínico, ou no sitio da internet <https://bicsp.min-saude.pt> privilegiando a transparência.

Qualidade Técnico-Científica

Adotando uma cultura de rigor, na prestação de cuidados de saúde, baseada em indicadores e padrões de qualidade.

Haverá um programa de desenvolvimento pessoal e profissional necessária à atualização, modernização e qualificação dos profissionais da Unidade de Saúde.

A análise das Normas de Orientação Clínica é uma prioridade.

Tornar a USF um local vocacionado para a formação de profissionais na área de saúde.

No âmbito do inter-relacionamento

Os profissionais da USF comprometem-se a trabalhar em equipa, de forma solidária e com responsabilização mútua, partilhando valores de lealdade, dedicação, respeito, competência técnica, disponibilidade e equidade, contribuindo para um desempenho coletivo produtivo e eficaz.

No âmbito de complementaridade de aptidões

Com o objetivo final de melhorar a qualidade de oferta de serviços nas diferentes áreas da Medicina Geral e Familiar, procurando orientar as atividades dos seus profissionais tendo em conta a sua diferenciação prévia, vocação ou experiência anterior.

No âmbito da audição dos utentes

A equipa encontra-se recetiva a todas as reclamações e sugestões que contribuam para a melhoria da qualidade de cuidados de saúde prestados.

A equipa garante em tempo adequado resposta às reclamações e sugestões que os utentes entendam apresentar no Livro de Reclamações ou na caixa de Sugestões ou através do recurso ao atendimento direto e semanal com o coordenador.

Elaborado por: Equipa da USF ANDREAS Maio de 2010	Revisto e Aprovado Em reunião de Conselho Geral – ATA nº 16/2019 De 27-12-2019	Próxima revisão Sempre que necessário Valido até: 31 de dezembro 2022
---	---	--