



CARTA DE QUALIDADE USF S. MARTINHO DE POMBAL

A carta de qualidade da USF S. Martinho de Pombal é uma **declaração de compromisso dos profissionais de modo a garantir a qualidade no atendimento** aos utentes inscritos.

MISSÃO: Prestação de cuidados de saúde globais, personalizados e adequados à população da unidade, garantindo a acessibilidade, a continuidade e a globalidade dos cuidados prestados, sempre com a melhor competência técnico-científica.

VISÃO: A equipa pretende ser uma USF de referência, em que os utentes inscritos e os profissionais se sintam satisfeitos em termos de acessibilidade, eficiência e eficácia.

VALORES: Qualidade; Responsabilidade; Acessibilidade; Respeito; Transparência e ética; Trabalho de equipa; Satisfação dos profissionais e dos utentes; Disponibilidade; Eficácia.

COMPROMISSO:

- Garantir o funcionamento da USF todos os dias úteis das 8h00 às 20h00
- Conciliar os horários dos utentes com os dos profissionais
- Promover estratégias de melhoria do acesso, adequando os serviços e flexibilizando a sua resposta
- Garantir os tempos máximos de resposta
- Prestar cuidados personalizados e de qualidade incutindo confiança e demonstrando capacidades técnicas e humanas aos seus utentes
- Promover a participação ativa do utente no processo de melhoria dos cuidados
- Possibilitar a comunicação por telefone com a equipa de saúde
- Respeitar o princípio da livre escolha do utente
- Assegurar a qualidade dos cuidados e a segurança do utente e dos profissionais através de processos de promoção de qualidade, monitorização, segurança, identificação e correção de erros
- Garantir a continuidade dos cuidados aplicando um sistema de intersubstituição entre os diferentes profissionais
- Monitorizar a satisfação dos utentes e dos profissionais
- Receber, analisar e dar resposta a todas as sugestões e reclamações para melhorar o serviço
- Manter atualizada e disponível toda a informação relevante para a saúde dos utentes e sobre o funcionamento da USF

Aprovado para afixação em 12/08/2019

Próxima revisão em 08/2020

A Coordenadora da Unidade

CIDÁLIA TAVARES

Coordenadora da Unidade

São Martinho de Pombal

Dra. Cidália Tavares