

CARTA DA QUALIDADE



Data de aprovação em conselho geral: Setembro de 2014

Data de elaboração: 2007

Data da última revisão: Setembro de 2014

Data da próxima revisão: Setembro de 2017

A Unidade de Saúde Familiar (USF) Nova Via é uma unidade de saúde com autonomia organizativa, funcional e técnica que resultou da iniciativa dos seus profissionais. Entrou em funcionamento a 23 de Abril de 2007.

MISSÃO DA USF NOVA VIA

- Colocar o cidadão utente no centro de toda a sua atividade incentivando a sua participação ativa na organização e funcionamento e procurando a satisfação com os cuidados prestados
- Prestar cuidados de saúde de excelência técnico-científica aos melhores níveis de eficiência
- Dar prioridade ao desenvolvimento profissional e pessoal dos seus profissionais, promovendo a melhoria da qualidade da atividade
- Valorizar as relações interpessoais, o bem-estar e a qualidade de vida de todos

Todos os utentes da USF Nova Via terão um Médico de Família – Especialista em Medicina Geral e Familiar e um Enfermeiro de Família.

COMPROMISSOS DA USF NOVA VIA

- Garantir a prestação de cuidados de saúde em todos os dias úteis das 8 às 20 horas
- Garantir a realização de domicílio médico a doentes incapazes de se deslocar à USF, com a urgência necessária e de acordo com o combinado entre utente (ou cuidador) e Médico de Família
- Garantir a realização de domicílio de enfermagem a utentes com necessidades de cuidados de enfermagem urgentes e incapazes de se deslocar à USF
- Garantir a realização de consulta médica no próprio dia a todos os utentes que se tenham dirigido à USF por situações clínicas urgentes
- Garantir a realização de consultas de enfermagem no próprio dia a todos os utentes que se tenham dirigido à USF, com necessidade de cuidados de enfermagem urgentes
- Garantir a todos os recém-nascidos o acesso à 1ª consulta de vigilância de saúde infantil até ao 28º dia de vida e propor 6 consultas de vigilância no 1º ano de vida e 3 no 2º ano de vida
- Garantir o acesso à consulta de Saúde Materna nos primeiros 90 dias de gravidez a todas as grávidas que pretendam ser seguidas na USF e programar pelo menos 6 consultas de

Saúde Materna na gravidez de baixo risco. Às 36 semanas, serão referenciadas para o Serviço de Obstetrícia de CHVN Gaia/Espinho EPE, assim como todas as situações de risco obstétrico, aquando da sua deteção.

- Garantir o acesso a consultas de Planeamento Familiar a todas as mulheres que pretendam ser seguidas na USF. Serão distribuídos métodos contraceptivos que façam parte do planeamento familiar, facultados pela ARS Norte, condicionado pelo *stock* existente. Serão colocados dispositivos intra-uterinos e implante subcutâneos contraceptivos
- Garantir 2 a 4 consultas anuais de vigilância de diabéticos com a equipa de saúde, de acordo com o grau de controlo
- Garantir vigilância de hipertensos após controlo tensional de 6 em 6 meses
- Garantir consultas de vigilância a idosos com a programação adequada a cada caso
- Garantir consultas de vigilância de outras patologias crónicas com a periodicidade adequada a cada caso
- Garantir espaço diário para atendimento de situações agudas que não possam esperar por marcação
- Garantir atendimento médico e de enfermagem em regime de intersubstituição na ausência do seu Médico ou Enfermeiro de Família ou nas situações descritas em sede de Regulamento Interno
- Garantir a possibilidade de obter informações através do telefone ou *e-mail*, assim como conselho médico ou de enfermagem durante o período de funcionamento da USF

NO ÂMBITO DA PROMOÇÃO E VIGILÂNCIA DA SAÚDE

- Promover a 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 personalizados, globais, acessíveis e longitudinais a todos os utentes

- Prestar cuidados a indivíduos no contexto das respetivas famílias, comunidades e culturas, respeitando sempre a sua autonomia
- Prestar cuidados domiciliários de acordo com critérios expressos

NO ÂMBITO DA ACESSIBILIDADE

- Garantir o horário de atendimento da unidade das 8 horas até às 20 horas nos dias úteis para resolução de problemas de saúde urgentes
- Garantir o atendimento telefónico para esclarecimento de dúvidas e orientação para os cuidados adequados a prestar em cada caso
- Garantir o atendimento no próprio dia a todos os utentes cuja avaliação o justifique
- Dar resposta atempada aos pedidos de atendimento domiciliário de acordo com os critérios expressos
- Ter um sistema claro e simples de marcação de consultas com hora de marcação, que diminua o tempo de permanência na unidade
- Possibilitar a marcação de consultas programadas presencialmente, por telefone, *E-agenda* ou correio eletrónico
- 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 renovação de receituário para medicação prolongada

NO ÂMBITO DAS INSTALAÇÕES

- Criar um ambiente agradável, com instalações seguras
- Manter as instalações limpas e arrumadas, com climatização adequada
- Garantir um baixo nível de ruído ambiental
- Ter salas de espera confortáveis e agradáveis, com zonas adequadas e equipadas com material lúdico para crianças
- Garantir a acessibilidade e conforto em toda a unidade a pessoas com deficiência

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

NO ÂMBITO DA QUALIDADE

- Implementar um sistema de qualidade, ou seja, um conjunto de medidas organizacionais que permitam atingir o nível de qualidade desejado com um mínimo de custos
- Aplicar e monitorizar um programa de avaliação do grau de satisfação dos utentes, com divulgação dos seus resultados
- Aplicar e monitorizar um programa de Avaliação da Qualidade Organizacional da USF (DiOr) com divulgação dos seus resultados.

NO ÂMBITO DA COMUNICAÇÃO

- Fornecer um Guia do utente com informação sobre organização e funcionamento da Unidade no momento da inscrição dos utentes ou quando solicitado
- Divulgar informação administrativa atualizada através de placards na receção

NO ÂMBITO DO ENSINO-APRENDIZAGEM

- Existirá um programa de desenvolvimento pessoal e profissional dos profissionais da Unidade capaz de garantir a atualização e competência profissional dos mesmos
- A unidade será um local vocacionado para a formação externa de profissionais ou voluntários da área da saúde
- A unidade estará aberta à partilha da informação e do conhecimento sobre Saúde entre os profissionais da Unidade e o exterior
- A reflexão sobre a prática será um princípio da Unidade