Homologação

Diretor Executivo
ACeS Tâmega III – Vale do Sousa Norte

Assinado por: **HUGO MIGUEL DE SOUSA LOPES**
Num. de Identificação: 11758897
Data: 2023.05.22 16:31:31+01'00'

Carta de Qualidade

USF FELGARIA RUBEANS

Índice

Âmbito 3
Objetivo 3
Missão 3
Visão 3
Valores 4
São compromissos da USF Felgaria Rubeans: 4
No âmbito assistencial: 4
No âmbito da acessibilidade: 5
No âmbito da comunicação: 5
No âmbito da qualidade: 5
No âmbito da resolução de problemas e reclamações: 6
No âmbito da formação contínua, ensino pré e pós-graduado: 6

Âmbito

A Unidade de Saúde Familiar Felgaria Rubeans (USF FR), pertencentes ao ACeS Tâmega III – Vale do Sousa Norte, é constituída por uma equipa multiprofissional empenhada em desenvolver a sua autonomia técnica, funcional e organizativa, numa procura contínua de melhoria da qualidade nos serviços prestados. Com o utente e a família como epicentro, a equipa da USF FR trabalha diariamente para o seu bem-estar, autonomia e satisfação com os cuidados prestados.

A área geográfica de atuação da USF FR engloba todas as freguesias do concelho de Felgueiras, sendo que a maioria dos utentes inscritos pertence às freguesias da UF de Margaride, Lagares, Várzea, Varziela e Moure, UF de Torrados e Sousa, UF de Vila Fria e S. Jorge de Vizela, Penacova, Regilde, Revinhade, Friande e Sendim.

Objetivo

A Carta da Qualidade da USF FR formaliza o compromisso público dos profissionais desta unidade com os cidadãos nela inscritos, sendo um documento dinâmico, aberto às inovações e exigências crescentes da sociedade em matéria de qualidade em saúde, podendo ser aperfeiçoada por todas as partes envolvidas (utentes e profissionais).

Missão

A USF FR tem por missão a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos.

Visão

Ser uma USF de excelência, capaz de otimizar os recursos disponíveis, garantindo serviços com padrões de qualidade técnico-profissional e diferenciação, adaptados às características da população que serve e proporcionando mais e melhor saúde, confiança e satisfação.

Valores

A USF FR orienta a sua atividade pelos seguintes princípios:

- Conciliação, que assegura a prestação de cuidados de saúde personalizados, sem descurar os objetivos de eficiência e qualidade;
- Cooperação, que se exige de todos os elementos da equipa para a concretização dos objetivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade dos cuidados de saúde;
- Solidariedade, que assume cada elemento da equipa ao garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos de cada grupo profissional;
- Autonomia, que assenta na auto-organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de ação;
- Articulação, que estabelece a necessária ligação entre a atividade desenvolvida pela USF, as outras unidades funcionais do ACeS Vale do Sousa Norte, os órgãos de gestão locais e as outras instituições do sistema nacional de saúde;
- Avaliação, que, sendo objetiva e permanente, visa a adoção de medidas corretivas dos desvios suscetíveis de pôr em causa os objetivos do plano de ação;
- Gestão participativa, a adotar por todos os profissionais da equipa como forma de melhorar o seu desempenho e aumentar a sua satisfação profissional.

São compromissos da USF Felgaria Rubeans:

No âmbito assistencial:

• Prestar cuidados de saúde personalizados, globais e longitudinais a todos os utentes inscritos, no contexto das respetivas famílias, comunidades e culturas, independentemente da idade, sexo, raça, orientação política, religiosa ou sexual;

• Promover a saúde coletiva e individual, coresponsabilizando os indivíduos, famílias e grupos na proteção, promoção e vigilância da sua saúde.

No âmbito da acessibilidade:

- Garantir a acessibilidade dos utentes à USF, durante o horário de funcionamento;
- Garantir a marcação de consultas, através de um sistema simples e claro, de forma presencial, por telephone ou pela área do cidadão, assegurando que todas as consultas serão efetuadas, com hora marcada;
- Garantir uma resposta em tempo adequado a todas as solicitações de cuidados de saúde, incluindo o atendimento domiciliário de acordo com critérios expressos;
- Possuir um sistema de intersubstituição entre os profissionais, de modo a garantir a continuidade de cuidados;
- Garantir um sistema eficaz, cómodo e seguro de renovação de receituário para medicação prolongada.
- Divulgar mensalmente as ausências programadas dos profissionais e assegurar os serviços mínimos no caso de ausências não programadas.

No âmbito da comunicação:

- Praticar um atendimento cortês, efetivo e personalizado, bem como informação atualizada através de folhetos informativos;
- Fornecer aos utentes o Guia de Acolhimento com informação organizacional e de funcionamento da USF em português, inglês e francês, acondicionados em espaços próprios e visíveis, na sala de espera ou nos gabinetes clínicos, assim como estão disponíveis nas plataformas digitais como sítio da internet e o BI CSP;
- Fornecer aos utentes folhetos informativos, acondicionados em espaços próprios e visíveis, na sala de espera ou nos gabinetes clínicos, assim como nas plataformas digitais como sítio da internet, com informação sucinta e oportuna sobre as questões da saúde ou da doença;
- Fornecer informação clínica e organizacional útil através das plataformas digitais, como Youtube© e Facebook©, assim como no televisor da sala de espera da USF;
- Promover a criação e comunicação com comissões/associações de utentes da USF.

No âmbito da qualidade:

- Respeitar a Carta dos Direitos e Deveres dos utentes;

- Praticar a desburocratização, inovação de processos, introdução de melhores práticas e desperdícios de recursos;
- Garantir a prestação de cuidados de saúde em segurança, promovendo a satisfação dos utentes e profissionais;
- Monitorizar a satisfação dos utentes e a qualidade organizacional da USF;
- Os profissionais são responsáveis pelo cumprimento das obrigações decorrentes do compromisso assistencial, aceitando, de forma expressa, todas as condições que permitam às entidades autorizadas a avaliação do seu desempenho, em termos de efetividade, eficiência, qualidade e equidade.

No âmbito da resolução de problemas e reclamações:

- Dispor de mecanismos de reclamação e sugestão, fornecendo nos termos legais a respetiva resposta
- Assegurar a possibilidade de mudança de Médico/Enfermeiro de Família dentro do princípio de livre escolha, sempre que o utente o solicite e dentro das possibilidades da equipa.

No âmbito da formação contínua, ensino pré e pós-graduado:

- Elaborar anualmente um plano de formação contínua que abranja toda a equipa multiprofissional e um relatório das atividades formativas do ano anterior;
- Procurar o desenvolvimento pessoal e profissional da equipa, promovendo a atualização e competência profissional;
- Promover a partilha de conhecimentos entre os profissionais e o exterior;
- Constituir um local vocacionado para a formação de alunos da área da saúde;
- Participar em iniciativas formativas ou projetos de investigação para os quais seja solicitada ou de natureza autoproposta.

Elaboração do documento	
Data de aprovação em Conselho Geral	**Elaborado por:**
31/08/2016	Dra. Cláudia Neto e Dra. Teresa Bacelo

Revisões ao documento	
Data de aprovação em Conselho Geral	**Responsáveis**
09/10/2019	Dra. Catarina Rodrigues, Enf. Ana Gouveia, AT Amélia Oliveira
21/10/2020	Dra. Ivone Mota, Enf. Joana Sampaio, AT Dilar Costa
20/11/2021	Dra. Ivone Mota, Enf. Ana Gouveia, AT Dilar Costa
21/12/2022	Dra. Ivone Mota, Enf. Vera Correia, AT Silvia Alves
10/05/2023	Dra. Ivone Mota, Enf. Vera Correia, AT Silvia Alves

Próxima revisão: 10/05/2024