



Carta de Qualidade

USF Conde de Oeiras

Na Unidade de Saúde Familiar (USF) Conde de Oeiras é nossa missão prestar cuidados de saúde efetivos a uma população inscrita em listas de utentes por médico de família, garantindo acessibilidade, personalização, continuidade, globalidade e coordenação de cuidados aos cidadãos utentes e satisfação dos utilizadores e dos profissionais.

Procurando a excelência, assumimos os seguintes compromissos:

1. Funcionamento das 8 às 20 horas em todos os dias úteis;
2. Prestação de cuidados de saúde globais e continuados à população inscrita;
3. Informação clara, precisa, atualizada e consistente aos utentes;
4. Atendimento programado com hora de efetivação tão concordante quanto possível com a hora marcada;
5. Atendimento no próprio dia em situação de doença aguda, satisfazendo as necessidades dos utentes com a maior brevidade e adequação possíveis;
6. Valorização dos contactos telefónicos e por correio eletrónico com os utentes, como forma de facilitar a resolução de problemas;

7. Prestação de cuidados domiciliares, médicos e de enfermagem, aos utentes dependentes, na área de atuação da USF;
8. Intersubstituição dos profissionais, destinada a garantir a continuidade de cuidados;
9. Atendimento cortês, efetivo e personalizado num ambiente de confiança e respeito entre profissionais, utentes e acompanhantes;
10. Respeito pela Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes e pelo Princípio da Audição dos Utentes;
11. Garantia, dentro das possibilidades, do princípio da livre escolha;
12. Disponibilização aos utentes de mecanismos de reclamação e sugestão e da respetiva resposta, nos termos legais;
13. Qualificação e atualização contínua de todos os seus profissionais, como forma de garantia da qualidade dos cuidados prestados;
14. Razoabilidade, simplicidade, adaptabilidade e flexibilidade em todos os contactos com os utentes;
15. Aplicação periódica de questionários para avaliar o grau de satisfação dos utilizadores e dos profissionais;
16. Desburocratização, inovação de processos e introdução de boas práticas de gestão;
17. Manutenção das instalações nas melhores condições de higiene e segurança;
18. Utilização de boas práticas ambientais.