
CARTA DE QUALIDADE

USF SAÚDE LARANJEIRO

A Unidade de Saúde Familiar Saúde Laranjeiro (USF SaL) é constituída por uma equipa de profissionais que tem como **missão** a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos.

Tem como **valores**: a acessibilidade, a equidade em saúde, a centralidade no cidadão e a cooperação.

A Carta da Qualidade da USF Saúde Laranjeiro é uma declaração de compromisso dos profissionais desta Unidade com os cidadãos que nela estão inscritos. É para eles que a organização e gestão deste serviço está orientada.

COMPROMISSOS

Prestar cuidados de saúde

- ❖ Garantir o funcionamento da USF, todos os dias úteis, das 8h00 até às 20h00, e o atendimento de doença aguda, consultas de vigilância a grupos vulneráveis e de risco.
- ❖ Garantir cuidados de saúde domiciliários aos utentes com dependência ou cuja situação clínica não permita a sua deslocação à USF.
- ❖ Garantir atendimento médico e/ou de enfermagem, em regime de intersubstituição, na ausência do médico/enfermeiro de família.
- ❖ Prestar cuidados a indivíduos no contexto das respetivas famílias, comunidades e culturas, respeitando sempre a sua autonomia.
- ❖ Promover a saúde coletiva e individual, coresponsabilizando os indivíduos, famílias e grupos na proteção, promoção e vigilância da sua saúde.
- ❖ Promoção da saúde e prevenção da doença, procurando exercer com os mais elevados padrões de qualidade e rigor técnico-científico, de acordo com as normas de orientação clínica e de enfermagem baseadas na evidência.

Atendimento Personalizado

- ❖ Os profissionais da USF SaL comprometem-se a realizar um atendimento efetivo, cortês, de qualidade, com responsabilidade e respeito, honrando os preceitos da ética e da liberdade individual.

Informação Atualizada

- ❖ A equipa assegura aos seus utentes a informação e atualização relativa à dinâmica da USF através dos seus meios de comunicação.

Liberdade de escolha

- ❖ A prestação de cuidados baseia-se no estabelecimento de uma relação terapêutica e empática entre o utente e a equipa de família. Dentro das possibilidades, será satisfeito qualquer pedido fundamentado de mudança de médico/enfermeiro dentro da USF.

Instalações

- ❖ Manter as instalações limpas, com condições de segurança adequadas (minimizando potenciais situações de risco) e que permitam respeitar a privacidade dos utentes.

Reclamações

- ❖ Na USF SaL existe livro de reclamações, que pode ser solicitado no secretariado, sempre que os utentes pretendam expor a sua reclamação por escrito.

Sugestões

- ❖ Na USF SaL existe uma caixa de sugestões onde os utentes poderão deixar as suas sugestões. A equipa encontra-se receptiva a todos os contributos e sugestões que os seus utentes queiram manifestar.

Formação

- ❖ A USF SaL aposta na formação dos seus profissionais, bem como participa no ensino e formação de elementos exteriores à USF (estudantes de Medicina, internos da formação geral e internos da formação específica; estudantes de Enfermagem do curso base e de especialidade).

DIREITOS DOS UTENTES

- ❖ **Direito a consentimento e recusa:** o consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde devem ser declarados de forma livre e esclarecida. Em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde o utente pode revogar o consentimento.
- ❖ **Direito aos dados pessoais e proteção da vida privada:** o utente é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada. Os dados recolhidos devem ser adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades pretendidas, nos termos da legislação aplicável.
- ❖ **Direito de escolha:** o utente tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes e das respetivas regras de organização da unidade.
- ❖ **Direito à adequação da prestação de cuidados:** os cuidados de saúde devem ser prestados de forma individualizada, respeitosa e humana. Estes devem ser os mais adequados à situação do utente e tecnicamente mais corretos.
- ❖ **Direito ao sigilo:** os profissionais de saúde estão obrigados ao dever do sigilo sobre os dados dos utentes, salvo lei ou decisão judicial que disponha em contrário.
- ❖ **Direito à informação:** o utente tem o direito a ser informado de forma acessível, objetiva, completa e compreensível sobre a sua situação, sobre as alternativas de tratamento e evolução do seu estado. O utente é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas, nos termos do artigo 11º da Lei nº 67/98 de 26 de outubro.
- ❖ **Direito a apresentar queixas e reclamações:** o utente tem direito de reclamar, podendo registar a sua queixa no livro de reclamações da unidade, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei.

DEVERES DOS UTENTES

- ❖ **O utente deve respeitar os direitos** de outros utentes, bem como os profissionais de saúde com os quais se relacione.
- ❖ **O utente tem o dever de respeitar as regras** de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- ❖ **O utente tem o dever de colaborar** com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites.
- ❖ **O utente tem o dever de zelar** pelo seu estado de saúde.
- ❖ **O utente tem o dever de fornecer** aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento.
- ❖ **O utente tem o dever de utilizar** os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.