

Carta de Qualidade USPAS



A presente “Carta da Qualidade” formaliza o compromisso que a Unidade de Saúde Pública Arnaldo Sampaio assume com os cidadãos, com os agentes da comunidade e outras entidades dentro e fora do sector da saúde.

## Missão

A Unidade de Saúde Pública Arnaldo Sampaio (USPAS) tem por missão desenvolver uma dinâmica geradora de saúde, através da participação e envolvimento da comunidade da sua área geográfica de intervenção, visando a obtenção de ganhos em saúde.

## Visão

A USPAS tem como visão ser reconhecida como serviço de referência no desenvolvimento da saúde, assumindo - se como parceiro privilegiado junto dos agentes da comunidade e de outras entidades dentro e fora do sector da saúde. Por outras palavras, contribuir para uma melhoria contínua do estado de saúde da população, concorrendo para a elevação do seu nível de saúde e qualidade de vida e garantindo, de forma célere e efetiva, a proteção da sua saúde, sempre que esta esteja em causa.

## Valores

- Transparência – Processos baseados em critérios explícitos e disponíveis e total disponibilidade de acesso aos documentos não pessoais;
- Participação – De profissionais, cidadãos e instituições em prol da promoção da saúde;
- Equidade – Garantia de tratamento equilibrado a todos os cidadãos, tendo em conta as respetivas necessidades;
- Acessibilidade - Acesso e orientação imediatos, independentemente do meio utilizado;
- Competência técnico – científica – Processos baseados na melhor evidência científica disponível;
- Compromisso com a melhoria contínua – Baseado na monitorização e revisão sistemática do desempenho e resultados;
- Integridade – Na defesa dos interesses públicos;
- Confidencialidade – Assegurada quando estão envolvidas informações pessoais.



Desde o início, a USPAS procurou formas inovadoras de definir estratégias de intervenção, no cumprimento dos seus objetivos, sistematizando o trabalho através de metodologias e responsabilidades partilhadas. Toda a sua ação tem por base a centralidade no cidadão.

## Os nossos compromissos

- Os cidadãos que se deslocam aos nossos serviços encontrarão sempre resposta ou encaminhamento às suas solicitações.
- Avaliamos e divulgamos a satisfação dos nossos utilizadores, através de um questionário aplicado anualmente.
- Cada processo tem um profissional responsável que se assume como interlocutor da Unidade.
- Garantimos a avaliação de riscos ambientais para a saúde, nos estabelecimentos escolares da rede pública, com uma frequência anual.

## Queixas de insalubridade

- Aceitamos queixas sob forma escrita e oral.
- Comprometemo-nos a efetuar o primeiro contacto ao reclamante, no prazo de 8 dias úteis.

## Vigilância Sanitária a Estabelecimentos

Face a uma solicitação ou decorrente dos nossos programas de vigilância sanitária, elaboramos documento técnico no prazo de 18 a 25 dias úteis, consoante o prazo legal para a sua emissão seja de 20 ou 30 dias úteis.

## Mandados de Condução para observação em serviço de urgência psiquiátrica no âmbito da Lei da Saúde Mental

Face a um pedido de mandado de condução de urgência para avaliação psiquiátrica no Serviço de Urgência de Psiquiatria do Centro Hospitalar Barreiro Montijo, tomamos uma decisão no prazo máximo de 24 horas;



# Vigilância, Investigação e Inquéritos Epidemiológicos

Face à receção de uma notificação médica de Doença de Notificação Obrigatória (salvo exceções de emergência em saúde pública), realizamos a investigação epidemiológica até 28 dias e a sua posterior validação até 12 dias.

