

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, ser um Pólo dinamizador da saúde, da 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 e objetivos e sistematizar o trabalho através de metodologias de participação, tendo como característica fundamental a partilha equilibrada das responsabilidades dentro da USPAS. Toda esta estratégia se consolida no cidadão como o centro da nossa ação.

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 do serviço.
- 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 aos interessados, 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 ou 25 dias úteis, consoante o prazo legal para emissão seja 20 ou 30 dias úteis.

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

- Perante um pedido de emissão de mandado de condução urgente para avaliação psiquiátrica no serviço de urgência aberto mais próximo, é assegurada a tomada de decisão no prazo máximo de 24 horas.



Vigilância, investigação e inquéritos epidemiológicos

- Face à referência clínica de Doença de Notificação Obrigatória (salvo exceções de emergência em saúde pública), realizamos a investigação e inquérito epidemiológico até 28 dias e posteriormente a sua validação até 12 dias.

