

Carta de Qualidade

A carta de Qualidade da Unidade de Saúde Pública (USP) da ULS São João – Pólo Porto Oriental é uma declaração de compromisso dos profissionais desta unidade com a população residente e presente nas Freguesias de Bonfim, Campanhã e Paranhos.

❖ Missão

A USP tem por missão contribuir para a melhoria do estado de saúde da população da área geográfica da sua intervenção, visando a obtenção de ganhos em saúde e concorrendo, de um modo direto, para o cumprimento da missão da ULS São João.

❖ Visão e Valores

A USP tem como visão a melhoria do estado de saúde da população, pautando-se a sua prossecução dos seguintes valores:

- Equidade e garantia de acessibilidade aos cuidados de saúde pela população;
- Garantia de qualidade nos serviços prestados aos utentes;
- Responsabilidade e respeito pelo trabalho de todos os profissionais;
- Cooperação interinstitucional e profissional;
- Idoneidade, rigor e integridade no cumprimento das suas funções.

Pretende-se conseguir que a USP esteja orientada e centrada nas expectativas dos profissionais e dos cidadãos para a obtenção de ganhos em saúde.

❖ Compromisso

A USP compromete-se a:

- Garantir a acessibilidade e a equidade dos cidadãos (população residente e presente na área de intervenção do Porto Oriental);
- Prestar cuidados com base nos padrões de qualidade, normas de atuação e do código deontológico;
- Garantir a confidencialidade e proteção de dados dos utentes e profissionais;
- Promover o trabalho em equipa de forma responsável e competente, valorizando a qualidade, a ética e o respeito;
- Promover a articulação e a complementaridade com as várias Unidades Funcionais da ULS;
- Promover o estabelecimento de parcerias com as instituições e equipamentos da comunidade;
- Analisar as necessidades da população, ajustando a sua resposta às necessidades avaliadas;
- Utilizar, desenvolver e manter os sistemas de informação disponíveis, que permitam avaliar a atividade e a qualidade dos serviços prestados;
- Promover a melhoria contínua da qualidade para os programas que constam no plano de ação/carteira de serviços;
- Implementar um programa de desenvolvimento pessoal, profissional e de formação contínua, garantindo a atualização e competência profissional, fomentando a reflexão sobre a prática como um princípio da USP, para além das respostas às necessidades formativas expressas por todos os elementos da equipa;
- Avaliar a satisfação dos utentes e profissionais e difundir os resultados;
- Dar seguimento a todas as reclamações e sugestões, em articulação com o Gabinete do Utente, com a análise, em equipa, de cada reclamação/sugestão, de forma a refletir sobre os procedimentos, como uma oportunidade de melhoria;
- Disponibilizar: o Guia de Acolhimento com informação/organização e funcionamento da unidade; o Guia do Utente e informação sobre saúde, através de painéis informativos e de projeções multimédia na sala de espera da unidade;
- Garantir o atendimento no próprio dia a todos os utentes cuja avaliação o justifique;
- Criar um ambiente, de trabalho e de público, agradável, seguro e limpo e confortável;
- Adotar atitudes que contribuam para a poupança de energia, reciclagem de materiais e preservação do ambiente.

Horário: Segunda a Sexta-Feira das 9H às 13H e das 14H às 17H

Rua Vale Formoso nº466, 4º Piso, 4200-510 Porto

 22 834 73 63

 usp.porto.oriental@ulssjoao.min-saude.pt



CUIDADOS
DE SAÚDE PRIMÁRIOS