



# CARTA DA QUALIDADE

1. A “Carta da Qualidade” da Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Convalescença da Casa de Saúde de São Mateus Hospital (UCCIC CSSMH), formaliza o compromisso público, estabelece os princípios orientadores da intervenção da Unidade e define os critérios de qualidade, eficiência e eficácia a ter em conta no desenvolvimento das suas atividades.
2. Nesta Carta são identificados alguns indicadores e padrões de referência, que devem nortear a prestação dos cuidados. Pretende comprometer e responsabilizar para a avaliação contínua da qualidade e segurança, de modo a garantir um ambiente seguro, de confiança e respeito mútuo, com foco no elevado grau de satisfação de todos os intervenientes.
3. Na persecução da sua Missão e Visão, os Órgãos de Gestão e Administração em conjunto com os demais profissionais, comprometem-se a:
  - i. Cumprir com os requisitos legais, princípios éticos e deontológicos, que regulam a prática profissional e toda a atividade da Unidade;
  - ii. Respeitar os direitos do Utente, Acompanhante/Cuidador/Família e demais pessoas;
  - iii. Garantir a confidencialidade e a segurança da informação, escrita e oral e demais requisitos legais expressos na Política de Proteção de Dados da CSSMH e RGPD;
  - iv. Agir em observância com o estabelecido nos Programas de Garantia da Qualidade e Segurança e Prevenção e Controlo de Infeções e Resistência aos Antimicrobianos;
  - v. Reconhecer e respeitar as crenças, valores e costumes do Utente/Acompanhante/Cuidador/Família;
  - vi. Estabelecer uma comunicação segura, clara, transparente, eficaz, nas relações interpessoais, durante todo o processo assistencial;
  - vii. Promover a obtenção de ganhos em saúde, prestando cuidados integrados, diferenciados, centrados no Utente, num ambiente seguro, confortável, humanizado, assegurando de forma atempada, todos os cuidados necessários à reabilitação, readaptação e reintegração familiar e social;
  - i. Disponibilizar os meios para a exposição de elogios, sugestões e reclamação, bem como, o seu tratamento cumprindo o determinado na Lei;
  - ii. Sensibilizar os Utentes, Acompanhantes/Cuidadores/Família para a importância da participação ativa no processo de cuidados e resposta consciente aos inquéritos de satisfação, de forma a serem recolhidos indicadores valiosos para a melhoria contínua da qualidade e segurança, satisfação e expectativas;
  - iii. Promover o desenvolvimento profissional e o trabalho em equipa, através de uma política participativa e de formação contínua, assente numa cultura justa de qualidade e segurança;
  - iv. Desenvolver programas de melhoria para a eficiência operacional e gestão clínica, atividades de promoção e educação para a saúde, de modo a contribuir para a saúde da comunidade, para a sustentabilidade ambiental e o equilíbrio económico-financeiro.

A Carta da Qualidade da UCCIC é um documento dinâmico, aberto às exigências crescentes da Sociedade em matéria de Cuidados Continuados de Saúde e às inovações que a Ciência e as Tecnologias de Informação e Comunicação oferecem.



VISEU, 3500-093



WWW.CASADESAUDE.PT



232 423 423  
chamada para rede  
fixa nacional



gestor.qualidade@casadesaude.pt  
Sugestões e Reclamações  
Proteção de Dados