



## **DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO – 2017<sup>1</sup>**

### **Cada Profissional (incluindo médicos internos) da USF Serra da Lousã**

#### **I. SETE COMPONENTES DA IDENTIDADE DA USF**

**1)- ACEITAÇÃO MÚTUA:** aspecto não negocial é o respeito mútuo e o apoio entre todos os membros da USF, incluindo as assistentes operacionais e os médicos internos. Prática diária dos valores da USF com o compromisso de sempre que surja uma lacuna ela seja sinalizada no sistema interno de registo de ocorrências, assim como, a obrigação de partilhar com todos os profissionais, toda a informação que diga respeito, directa ou indirectamente à USF.

**2)- ORGULHO** - Em pertencer à USF (“vestir a verdadeira camisola”).

**3)- CLAREZA** - Subscrição e conhecimento dos instrumentos reguladores da USF, nomeadamente o Regulamento Interno e o Regulamento geral de horários de trabalho; a Carta da Qualidade, a Carta de Compromisso, o Manual de Articulação, o Manual de Acolhimento e o Programa de Gestão dos Conflitos de Interesse dos Profissionais com a Indústria Farmacêutica.

**4)- COMPROMISSO** – Todos os elementos da equipa devem participar na elaboração da proposta de contratualização, conhecer o compromisso anual (Carta de Compromisso) com as metas a atingir e não ter nenhuma incompatibilidade profissional, decorrente da necessidade de cumprir o compromisso assistencial e não assistencial da USF Serra da Lousã no âmbito da sua área de influência.

**5)- PARTICIPAÇÃO e DEMOCRATICIDADE** – Todos deverão ter uma participação activa na vida da equipa (USF), nomeadamente na deteção das não conformidades e na participação activa na construção de soluções para ultrapassar as não conformidades.

**6)- INTERIORIDADE** – Os sectores profissionais, as equipas nucleares, as sub-equipas, a equipa alargada (Conselho geral) resolvem as suas questões e problemas no seu interior.

**7)- RESILIÊNCIA** - Flexibilidade, compreensão do outro e capacidade de adaptação a novos cenários e estratégias definidas coletivamente.

---

<sup>1</sup> Assinado por todos os profissionais no Conselho Geral da USF realizado na Lousã, incluindo as assistentes operacionais e os internos da especialidade de MGF, no dia 28 de janeiro de 2017 (anexo).



## II. Valores – EM QUE ACREDITAMOS?

Os valores são inegociáveis, definem as regras básicas que norteiam os comportamentos e atitudes de todos os profissionais. **São o suporte, o estofamento moral e ético da USF.**

☒ A discussão participada em várias reuniões gerais ocorridas nos anos de 2008 e 2009, resultaram no consenso de dia 30 de Outubro de 2009 no Conselho Geral da USF: na primeira coluna os **sete principais valores** (valores de referência) e na segunda coluna, a explicitação dos comportamentos desejáveis, explicitando-se assim, o **CÓDIGO DE CONDUTA DA USF.**

VALORES da USF Serra da Lousã	QUALIDADES PESSOAIS OU SIGNIFICADO PRÁTICO DO VALOR “Código de Conduta da USF”
<b>1. DISPONIBILIDADE</b>	Acessibilidade organizada; Flexibilidade; Abertura.
<b>2. RESPEITO</b>	Tolerância; Lealdade, Respeito e Companheirismo; Frontalidade; Honestidade.
<b>3. RESPONSABILIDADE</b>	Qualidade; Rigor; Eficiência; Profissionalismo.
<b>4. COMPETÊNCIA</b>	Organização; Método; Saber; Motivação.
<b>5. SATISFAÇÃO</b>	Individual, colectiva e da comunidade.
<b>6. INOVAÇÃO</b>	Respostas diferentes com melhoria dos cuidados.
<b>7. EXCELÊNCIA</b>	Elevados padrões de qualidade.



### III. GARANTIA DO CUMPRIMENTO DOS DIREITOS DOS UTENTES<sup>2</sup>

Todos os profissionais da USF Serra da Lousã, incluindo as Assistentes Operacionais e os Médicos Internos, assumem **nove (9) compromissos**, referentes aos direitos dos utentes:

#### ***1. Compromisso com o respeito pela dignidade humana***

Os profissionais assumem o compromisso de respeitar o doente no processo de prestação de cuidados, no que se refere quer aos aspectos técnicos, quer ao próprio circuito do doente dentro da USF, desde o acolhimento, à orientação e encaminhamento dos doentes e de informação sobre a identidade e a profissão de todo o pessoal que participa na sua avaliação, tratamento e reabilitação.

#### ***2. Compromisso com a confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que respeitam ao doente***

Todas as informações referentes ao estado de saúde do doente – situação clínica, diagnóstico, prognóstico, tratamento e dados de carácter pessoal – são confidenciais, garantindo a USF a protecção de todos os dados de carácter pessoal, sendo só disponibilizados a pedido do próprio doente e não houver prejuízos para terceiros, ou se o tribunal (Juiz) o determinar, podem estas informações ser utilizadas. Este direito implica a obrigatoriedade do segredo profissional, a respeitar por todo o pessoal que desenvolve a sua actividade na USF Serra da Lousã.

Os profissionais, conhecem e praticam as regras de segurança sobre protecção e guarda de dados clínicos, incluindo a matéria referente ao circuito do arquivo do papel e segurança informática.

#### ***3. Compromisso de respeito pelas convicções culturais, filosóficas e religiosas dos doentes***

Cada doente é uma pessoa com as suas convicções culturais, filosóficas e religiosas. Os profissionais da USF assumem o compromisso de respeitar esses valores e providenciar sempre a sua satisfação.

#### ***4. Compromisso com a prestação de cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais***

A USF num todo, compromete-se com a acessibilidade a todos os cidadãos inscritos, em tempo útil (**anexo nº1**) e ao que for contratualizado com o ACES PIN ou ARS do Centro, aos cuidados técnicos e científicos que assegurem a melhoria da condição do doente e seu restabelecimento, assim como o acompanhamento digno e humano em situações terminais, seja nas instalações da USF ou na residência do doente. Os recursos existentes são integralmente postos ao serviço do doente e da comunidade até ao limite das disponibilidades.

#### ***5. Compromisso com o direito à prestação de cuidados continuados e articulação de cuidados***

Os profissionais da USF, comprometem-se a obter dos diversos níveis de prestação de cuidados (outras UF do ACeS, hospitais de referência, Cuidados Continuados, serviços convencionados, etc) uma resposta pronta e eficiente. Para isso, a USF compromete-se a coordenar a situação clínica do doente promovendo a articulação ente os diversos serviços. O doente e seus familiares têm direito a ser informados das razões da transferência de um nível de cuidados para outro e a ser esclarecidos de que a continuidade da sua prestação fica garantida.

---

<sup>2</sup> Versão de 20 de março de 2012, adaptada com autorização da versão da USF de Valongo e da Carta de “Direito dos Doentes” da Direcção Geral de Saúde



## UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR SERRA DA LOUSÃ

### ***6. Compromisso com o direito do doente a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados***

Fornecer ao cidadão, via página Web, orgânica funcional da USF e circuito do utente, além de informação acerca dos serviços de saúde locais, regionais e nacionais existentes, suas competências e níveis de cuidados, regras de organização e funcionamento, de modo a otimizar e a tornar mais cómoda a sua utilização.

### ***7. Compromisso com o direito do doente a ser informado sobre a sua situação de saúde***

Prestar informação de forma clara, devendo ter sempre em conta a personalidade, o grau de instrução e as condições clínicas e psíquicas do doente. Especificamente, se assim for solicitado por escrito, a informação deve conter elementos relativos ao diagnóstico (tipo de doença), ao prognóstico (evolução da doença), tratamentos a efectuar, possíveis riscos e eventuais tratamentos alternativos. O doente, desejando não ser informado do seu estado de saúde, deverá indicar, caso o entenda, quem deve receber essa informação em seu lugar.

### ***8. Compromisso com o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde***

Este direito, que se traduz na obtenção de parecer de um outro médico, permite ao doente complementar a informação sobre o seu estado de saúde, dando-lhe a possibilidade de decidir, de forma mais esclarecida, acerca do tratamento a prosseguir. A USF, disponibiliza um formulário junto do secretariado clínico, a ser preenchido no caso de o doente pretender uma 2ª opinião a nível da USF ou a nível hospitalar para o cumprimento deste direito.

### ***9. Compromisso com o direito do doente de dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer acto médico/enfermagem ou participação em investigação ou ensino clínico***

Os profissionais da USF, assumem que o consentimento do doente é imprescindível para a realização de qualquer acto médico ou de enfermagem, após ter sido correctamente informado.

O doente pode decidir, de forma livre e esclarecida, se aceita ou recusa um tratamento ou uma intervenção. Pretende-se, assim, assegurar e estimular o direito à autonomia que os doentes têm de decidir sobre si próprios. Nesse sentido, os profissionais comprometem-se a utilizarem a manual interno dos consentimentos informados, utilizando o consentimento informado por escrito nas seguintes situações: investigação, autorização para imagem, visita domiciliária à puérpera e recém-nascido, lavagem auricular, implante subcutâneo, aplicação de DIU, imunoglobulina anti-D (Rh), infiltração, pequena cirurgia, citologia cervico-vaginal, acompanhamento de menores por terceiros em consultas na USF e autorização para levantar informação clínica, receituário e exames por terceiros que não o próprio utente.

**O consentimento deverá obter-se com o mínimo de 24 horas de antecedência**, podendo o doente revogá-lo, sem qualquer penalização, até ao momento da intervenção programada. Contudo, o consentimento pode ser presumido em situações excepcionais de emergência ou de urgência (ex. suturar uma ferida).

**Conselho Geral da USF Serra da Lousã  
28 de janeiro de 2017**



**Anexo nº1**

**COMPROMISSO DA USF – TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA<sup>3</sup>**

A USF Serra da Lousã, comprometeu-se a cumprir os Tempos Máximos de Resposta Garantidos para o acesso aos Cuidados de Saúde Primários, contemplados na respectiva legislação e na sua Carta de Compromisso anual:

**a) Cuidados prestados na USF a pedido do utente:**

- a.1. Motivo relacionado com doença aguda** - atendimento no próprio dia.
- a.2. Motivo não relacionado com doença aguda** – até cinco (05) dias úteis<sup>4</sup> a partir da data do pedido.

**b) Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indirecta:**

- b.1.** Renovação de medicação em caso de doença crónica - setenta e duas (72) horas após a entrega do pedido.
- b.2.** Relatórios hospitalares, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem) - setenta e duas horas (72) após a entrega do pedido.
- b.3.** Pedidos de informação clínica para efeitos de junta médica, tribunal ou outro efeito - setenta e duas (72) horas após a entrega do pedido por escrito em impresso próprio.

**c) Consultas programadas pelos profissionais, incluindo visitação domiciliária:**

Sem tempo máximo de resposta geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou da avaliação clínica.

<sup>3</sup> Portaria n.º 1529/2008. D.R. n.º 249, Série I de 2008-12-26, segundo a Lei nº41/2007 de 24 de Agosto

<sup>4</sup> A Portaria refere até 15 dias úteis