

USF ALPHA	Tipo de Documento	Informação aos Utentes		
	Nome	Carta de Qualidade		
	Área	Organização Centrada no Cidadão		
	Data de Avaliação/ elaboração	27/09/2024	Referência	GD1.2A

CARTA DE QUALIDADE

A USF ALPHA é uma instituição de saúde que tem como principais objetivos a Promoção do Bem-Estar da população que serve. Na nossa perspetiva, este bem-estar consubstancia-se em melhor saúde, mais qualidade de vida e na satisfação dos nossos utentes.

Para atingir estes objetivos, envolvemo-nos profunda e intimamente num projeto que é de todos nós e que pretende envolver ativamente todos os elementos da população abrangida. Queremos fazer mais e melhor, todos os dias. Temos consciência de que tal só será possível se profissionais e utentes estabelecerem uma comunicação eficaz e uma relação de confiança mútua.

Temos como **Missão** a prestação de cuidados de saúde personalizados à população inscrita garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos mesmos.

A nossa **Visão** é a de uma unidade de cuidados de saúde primários de excelência, próxima dos seus utentes, sustentável e baseada na vontade empreendedora dos seus profissionais.

Os **Valores** que nos guiam são:

- **Conciliação**, que assegura a prestação de cuidados de saúde personalizados, sem descurar os objetivos de eficiência e qualidade;
- **Cooperação**, que se exige de todos os elementos da equipa para a concretização dos objetivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade dos cuidados de saúde;
- **Solidariedade**, que assume cada elemento da equipa ao garantir o cumprimento das obrigações dos demais elementos de cada grupo profissional;
- **Autonomia**, que assenta na auto-organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de ação;

Elaborado por	Diana Silva	Data de Revisão	31/12/2026
Aprovado em	RCG nº 15.24	Data de Aprovação	27 de setembro de 2024
Validado pelo Coordenador		PÁGINA	Página 1 de 3

USF ALPHA	Tipo de Documento	Informação aos Utentes		
	Nome	Carta de Qualidade		
	Área	Organização Centrada no Cidadão		
	Data de Avaliação/ elaboração	27/09/2024	Referência	GD1.2A

- **Articulação**, que estabelece a necessária ligação entre a atividade desenvolvida pelas USF e as outras unidades funcionais dos respetivos Agrupamentos de Centros de Saúde;
- **Avaliação**, que, sendo objetiva e permanente, visa a adoção de medidas corretivas dos desvios suscetíveis de pôr em causa os objetivos do plano de ação;
- **Gestão participativa**, a adotar por todos os profissionais da equipa como forma de melhorar o seu desempenho e aumentar a sua satisfação profissional, com salvaguarda dos conteúdos funcionais de cada grupo profissional e das competências específicas atribuídas ao conselho técnico.

Assim, através desta Carta de Qualidade damos a conhecer os compromissos e garantias com os quais queremos alcançar a satisfação de todos os nossos utentes e profissionais, porque a sua saúde é a nossa prioridade!

Os nossos compromissos são:

- Proporcionar a todos os utentes e acompanhantes um atendimento cortês e responsável, base da relação de empatia que queremos estabelecer;
- Dotar os profissionais de saúde que o atendem dos conhecimentos técnico-científicos e das capacidades humanas e sociais imprescindíveis a um elevado padrão de boas práticas na prestação de cuidados de saúde;
- Manter atualizada e disponível, toda a informação relevante para a sua saúde, através dos nossos placards informativos e página Web;
- Estabelecer com cada pessoa um contacto personalizado para conhecer as suas necessidades e expectativas e promover a sua participação ativa no processo de melhoria contínua dos cuidados;
- Disponibilidade e acessibilidade: o nosso horário de funcionamento em Válega (sede) das 08:00h às 20:00h, todos os dias úteis, e no Polo de S. Vicente Pereira às 2^a e 6^{as}

Elaborado por	Diana Silva	Data de Revisão	31/12/2026
Aprovado em	RCG nº 15.24	Data de Aprovação	27 de setembro de 2024
Validado pelo Coordenador		PÁGINA	Página 2 de 3

USF ALPHA	Tipo de Documento	Informação aos Utentes		
	Nome	Carta de Qualidade		
	Área	Organização Centrada no Cidadão		
	Data de Avaliação/ elaboração	27/09/2024	Referência	GD1.2A

das 08:00h às 13:00h e às 4ºs das 13:00h às 20:00h permite conciliar os horários dos utentes com os dos profissionais de saúde;

- Possibilidade de contacto telefónico automático ou via e-mail, diariamente, ao longo de todo o horário de funcionamento; o atendimento telefónico automático permite categorizar os pedidos dos utentes e priorizar o retorno das chamadas;
- Grande variedade de serviços: Consultas de Vigilância e Prevenção (Saúde Infantil e Juvenil, Saúde Materna, Planeamento Familiar), Consultas de Vigilância de Doenças Crónicas (Diabetes e Hipertensão), Consultas Programadas e Domicílios médicos, Atendimento a situações de Doença Aguda, Tratamentos de Enfermagem na unidade e no domicílio, Vacinação, etc.
- Respeito do princípio de liberdade de escolha do utente: todas as decisões relativas à sua saúde são o resultado de um acordo mútuo entre si e o profissional de saúde que o atende;
- Recepção das suas sugestões para melhorar o nosso serviço e resposta aos problemas e reclamações apresentadas.

Elaborado por	Diana Silva	Data de Revisão	31/12/2026
Aprovado em	RCG nº 15.24	Data de Aprovação	27 de setembro de 2024
Validado pelo Coordenador		PÁGINA	Página 3 de 3