

## CARTA DE QUALIDADE

A USF ALPHA é uma instituição de saúde que tem como principais objectivos a Promoção do Bem-Estar da população que serve. Na nossa perspectiva, 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 projecto que é de todos nós e que pretende envolver activamente 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;

*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 susceptíveis 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 actualizada 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 activa 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 pólo de S. Vicente Pereira às 2<sup>as</sup>, 3<sup>as</sup> e 5<sup>as</sup> das 08:00h às 12:30h e das 14:00h às 16:30h, às 4<sup>as</sup> das 13:00h às 20:00h e às 6<sup>as</sup> das 08:00h às 12:30h permite conciliar os horários dos utentes com os dos profissionais de saúde;
- Possibilidade de contacto telefónico com o seu médico ou enfermeiro de família, diariamente, dentro do horário estabelecido;
- 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 apresentados.