

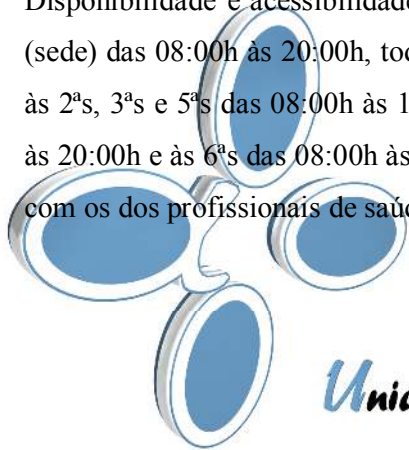
		Nº/Revisão	Versão 2/2013
Tipo de documento	Carta de Qualidade	Data de Revisão	03/12/2013
Palavras-chave		Validade	03/12/2016
Data de elaboração	16/11/2009	Documentos revogados	
Elaborado por	Equipa USF Alpha		
Aprovação	Conselho Geral da USF ALPHA	Data de Aprovação	13/12/2013

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 objectivos, 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. 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 13:00h e das 14:00h às 17:00h, às 4<sup>as</sup> das 13:00h às 20:00h e às 6<sup>as</sup> das 08:00h às 13:00h permite conciliar os horários dos utentes com os dos profissionais de saúde;



		<b>Nº/Revisão</b>	Versão 2/2013
<b>Tipo de documento</b>	<b>Carta de Qualidade</b>	<b>Data de Revisão</b>	03/12/2013
Palavras-chave		<b>Validade</b>	03/12/2016
<b>Data de elaboração</b>	16/11/2009	<b>Documentos revogados</b>	
<b>Elaborado por</b>	Equipa USF Alpha		
<b>Aprovação</b>	Conselho Geral da USF ALPHA	<b>Data de Aprovação</b>	13/12/2013

- 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.



**Unidade Saúde familiar Alpha**  
Válega e S. V. Pereira