

# CARTA DE QUALIDADE

1. A nossa **Missão** é prestar-lhe cuidados de saúde personalizados, com responsabilidade e competência, em tempo útil.
2. São nossos **Valores**: qualidade, acessibilidade, responsabilidade, respeito, dedicação, inovação, adequação e rapidez de resposta, transparência, ética e eficácia.
3. Temos uma **Visão** dinâmica e dinamizadora da saúde, com o utente/família participante e principal responsável pela sua saúde.
4. Garantimos a prestação de **cuidados globais e continuados**, nas instalações da Unidade ou no seu domicílio, quando a situação o justifique.
5. Estamos em funcionamento de **Segunda a Sexta-feira das 8h às 20h** e aos **Sábados das 9h às 13h**.
6. Garantimos o **atendimento no próprio dia** a todos os utentes cuja avaliação o justifique.
7. Promovemos a **programação de consultas** com antecedência, pessoalmente, por telefone ou e-mail.
8. Possuímos um sistema de **intersubstituição** entre os profissionais destinado a garantir a continuidade de cuidados.
9. Possibilitamos a marcação de consulta **em horário pós-laboral**.
10. Mantemos um sistema prático e eficaz de **renovação de receituário crónico**.
11. Mantemos as nossas **instalações** limpas e confortáveis.
12. Defendemos a **protecção do ambiente**, através da poupança de energia e reciclagem de materiais.
13. Comprometemo-nos a avaliar regularmente o grau de **satisfação** de utentes e profissionais e a divulgar esses resultados.
14. Disponibilizamos o **Guia do Utente**, onde encontrará informação sobre a organização e funcionamento da Unidade.
15. Encontrará também informação pertinente afixada na sala de espera.
16. Poderá **contactar-nos** por telefone ou via electrónica (Portal da USF Buarcos).
17. Promovemos continuamente a **qualificação e actualização** de todos os profissionais da Unidade.
18. Tentaremos melhorar sempre!

