

15 ANOS A CUIDAR DA SAÚDE DAS PESSOAS

Policlínica Villas de Palmela baseia a sua missão em princípios de boa gestão, para prestar cuidados de saúde com qualidade e eficiência, respeitando a individualidade e necessidades dos clientes

A Policlínica Villas de Palmela foi criada em março de 2005 por Sandra Martins, com o objetivo de cuidar das pessoas. A visão desta empreendedora para os serviços na área da saúde assenta na prevenção da doença e na educação para a promoção da saúde, com foco na excelência e numa relação de proximidade com os clientes. Hoje a clínica disponibiliza uma oferta customizada de serviços, de acordo com as necessidades específicas de cada pessoa e aposta sempre no estabelecimento de relações duradouras, com base na confiança mútua. “Só desta forma se cria uma ligação entre a empresa, clientes e colaboradores, que serve de base ao desenvolvimento sustentável do projeto Policlínica Villas de Palmela”, defende Sandra Martins, fundadora da empresa.

Num período particularmente difícil, devido aos efeitos da pandemia causada pelo novo coronavírus, quais foram as principais ações tomadas pela vossa clínica para proteger a vossa equipa e os vossos clientes?

Permanecemos sempre em funcionamento e mantivemo-nos disponíveis, garantindo todas as medidas de segurança para continuarmos a cuidar da saúde dos nossos clientes. É essa a nossa missão. Para assegurarmos isso elaborámos um Plano de

Sandra Martins,
fundadora
da Policlínica
Villas de Palmela



Contingência e reorganizámos espaços e equipas. Para além disso comunicamos frequentemente as regras de segurança e higiene, disponibilizamos os equipamentos de proteção adequados, reforçá-

mos a desinfeção e higienização dos espaços e aumentámos o tempo entre consultas e exames. Os clientes que os marcam devem responder primeiro a um questionário para avaliarmos o seu grau de

ACREDITAMOS QUE AS RELAÇÕES DE CONFIANÇA COM OS CLIENTES SE CONSTROEM ATRAVÉS DE UM ATENDIMENTO PERSONALIZADO E PRÓXIMO

risco para a Covid-19. Todas as ações implementadas representam um grande investimento, de extrema importância garantir a segurança de todos: assistentes, profissionais de saúde e clientes.

Quais foram os vossos principais contributos no combate aos efeitos da pandemia?

A nossa missão é prestar cuidados de saúde à população no respeito absoluto pela individualidade e necessidades dos clientes, baseados em princípios de eficácia, qualidade e eficiência. Assegurar o cumprimento desta missão, mesmo em condições difíceis e incertas, nas diversas vagas e picos da pandemia, é a nossa forma de contribuir para o suporte, não só à população que servimos, como ao Serviço Nacional de Saúde.

Continuámos a trabalhar com segurança e tranquilidade, mesmo com todas as limitações impostas pelos estados de emergência e confinamento, assegurando os cuidados de saúde aos nossos clientes nas diversas especialidades médicas, exames complementares de diagnóstico e tratamentos. É preciso não esquecer que há vidas e doenças além da Covid-19.

Por isso as grávidas continuaram a ser acompanhadas, tal como foi o crescimento dos bebés, e as doenças crónicas a ser observadas. Todas as consultas onde é essencial a interação física, foram rea-

lizadas, tal como os exames importantes. Para além disso, disponibilizámos a possibilidade de prestar cuidados de saúde remotamente, por teleconsulta. Desde o início da pandemia, e apesar das limitações, realizámos mais de 10 mil consultas.

O que é a Policlínica Villas de Palmela e quais são as diversas atividades a que se dedica?

A Policlínica Villas de Palmela tem uma equipa que inclui seis assistentes, três enfermeiras e 52 médicos e outros técnicos de saúde, e diversas empresas parceiras. É uma equipa bastante dinâmica e experiente, que trabalha todos os dias para continuar a ser uma unidade de cuidados de saúde de referência da Península de Setúbal. Todos dedicam diariamente a sua energia a melhorar a vida daqueles que procuram os nossos serviços.

Disponibilizamos, aos clientes, consultas de mais de 31 especialidades, e outras valências técnicas, como psicologia e terapia da fala, serviços de enfermagem e exames complementares de diagnóstico.

O que a diferencia no mercado?

Nós acreditamos que as relações de confiança, que se constroem com os clientes através de um atendimento personalizado e próximo, são a base da criação de valor e do crescimento, lento, mas sustentável. É isso que nos permite ter hoje cerca de 12000 clientes registados.

A nossa empresa diferencia-se de outras unidades de saúde similares por ter estabelecido uma estratégia de longo prazo, assente em políticas

QUEREMOS CONTINUAR A CRESCER DE FORMA SUSTENTÁVEL, SEM NUNCA DESCURAR A EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS QUE PRESTAMOS

de sustentabilidade e processos de melhoria contínua, que lhe permitiram manter a sua atividade ao longo do tempo, de forma equilibrada, mas sempre com grande foco na sua missão e valores. Acreditamos profundamente na necessidade de gerir bem e de forma competente os recursos da empresa, fugindo à tentação do lucro fácil ou de estratégias pouco sustentadas de criação de valor.

Quais foram os principais sucessos da empresa desde a fundação até agora?

Queremos cuidar das pessoas, e fazemos isso através de uma oferta clínica diversificada,

com uma abordagem multidisciplinar e integrada. Isso permite-nos prestar um serviço de qualidade e diferenciado, que leva as pessoas a procurarem a Policlínica Villas de Palmela, mesmo quando esta não fica perto do seu trabalho ou habitação permanente. Fazem isso, não só porque querem ser tratados por determinado médico, enfermeiro ou terapeuta, mas sobretudo porque são recebidos nas instalações como membros de uma família, a nossa. Foi a nossa capacidade de criar laços emocionais baseados na seriedade, confiança e respeito, que nos permitiu estar ativos há 15 anos. Sente-se

na forma como os clientes expressam o seu agradecimento, verbalmente ou através das redes sociais, mas sobretudo porque regressam e indicam os serviços da policlínica aos seus familiares e amigos.

Quais são os principais projetos da Policlínica Villas de Palmela?

Estamos a projetar investir na ampliação das nossas instalações, para melhorar a qualidade assistencial. Planeamos aumentar os espaços físicos, nomeadamente a recepção, e disponibilizar mais gabinetes de consulta. Em paralelo vamos investir em novos exames complementares de diagnóstico, para reforçar e diversificar a nossa oferta de serviços. Queremos continuar a crescer de forma sustentável, sem nunca descurar a excelência dos serviços que prestamos.



A equipa de gestão da clínica e assistentes