

## Identificação da empresa

CENTRO HOSPITALAR DE SÃO JOÃO, E.P.E.

## Missão

O CHSJ associa competências assistenciais, de formação pré e pós graduada e de investigação, asseguradas por quadros de experiência reconhecida.

Centrada no doente, a equipa de profissionais garante uma oferta da máxima complexidade, diferenciação e qualidade, visando a humanização, a acessibilidade, a equidade, a segurança e o conforto assistenciais.

Dotado de autonomia administrativa e financeira e patrimonial, o CHSJ desenvolve uma organização responsável e eficiente capaz de gerir os seus recursos e favorecer o desenvolvimento, a participação e o empenho de todos os seus profissionais.

O CHSJ rege-se por valores de comprometimento e de rigor nas suas relações, quer na referenciação, quer no atendimento especializado, e faz da criatividade e do pragmatismo as bases da parceria capaz de gerar resultados.

## Objectivos

No próximo triénio o Centro Hospitalar de São João propõe-se completar o plano de renovação estrutural e infra-estrutural do edifício do Hospital de São João, tal como originalmente projectado em 2006 (altura da constituição do Hospital de São João, E.P.E.) e a efectiva integração dos dois hospitais (Hospital de São João e Hospital de Nossa Senhora da Conceição) que o formam. Este constitui um momento apropriado para reflectir acerca do nosso futuro e das necessidades, em permanente mudança, da comunidade envolvente e na forma como a geografia, as mudanças sociais e económicas afectarão a missão do Centro Hospitalar.

As mudanças significativas que vêm ocorrendo na envolvente da saúde, a pressão económica (conjuntural e, necessariamente, permanente) combinadas com as necessidades crescentes da comunidade em cuidados de saúde (resultantes do envelhecimento, do aumento da prevalência de doenças crónicas, do aparecimento de novas tecnologias e tratamentos, etc.) exigem novas abordagens e uma aposta séria na reforma das instituições.

O grande desafio que se depara ao novo Centro Hospitalar é o de assegurar cuidados de saúde a nível excelente no exercício de uma gestão responsável, procurando a eficiência e a sustentabilidade. Mais do que nunca uma estratégia centrada no doente, na eficiência e no envolvimento das pessoas, ancorada em parcerias com outros prestadores de cuidados de saúde, sustentada pela constante procura de fontes alternativas de receita será a pedra basilar para proporcionar a prestação de cuidados de saúde em ambiente apropriado, com elevada qualidade e eficiência.

## Políticas da Empresa

A actividade e estratégia delineada pelo CHSJ assentam fundamentalmente nos seguintes eixos: a eficiência, o envolvimento das pessoas e a gestão dos recursos humanos, o cliente e a acessibilidade, os sistemas de informação, a sustentabilidade e a aposta em fontes alternativas de receita, e a *corporate governance*.

### **Eficiência**

Sem descuidar o propósito da excelência do exercício da sua missão assistencial, os desafios com os quais o CHSJ se depara exigem uma gestão responsável e a implementação de políticas que promovam a eficiência e a sustentabilidade.

Nesse sentido, o CHSJ dará continuidade às rigorosas políticas de consumo, nomeadamente, a Política do Medicamento, cujo processo de negociação com a Indústria Farmacêutica, aliado a melhorias nos mecanismos de monitorização dos consumos, permitirá reduções relativamente significativas dos respectivos custos. Processo análogo será implementado relativamente a outras áreas importante de consumo, como são os casos do material de consumo clínico e dos reagentes.

Relativamente a Fornecimentos de Serviços Externos, alguns contratos serão renegociados, com o objectivo de ajustar os serviços prestados às necessidades e permitir a redução de custos.

No âmbito da criação do Centro Hospitalar e do subsequente processo de fusão dos agora extintos Hospital de São João, E.P.E. com o Hospital Nossa Senhora da Conceição, será possível racionalizar alguns recursos técnicos e humanos, potenciando economias de escala e do conhecimento nos Serviços Clínicos e Serviços não Clínicos.

Entre os projectos em implementação, salientam-se o Sistema de Custeio por Actividades.

### **Envolvimento das Pessoas – Gestão de Recursos Humanos**

A política de Recursos Humanos acompanha a redefinição da estrutura organizacional do CHSJ para alinhamento com os objectivos estratégicos, procurando uma constante melhoria das relações intra-hospitalares.

Sustentado por um conceito de maior envolvimento, a cultura organizacional e motivação dos profissionais do CHSJ são as prioridades na área da Gestão de Recursos Humanos.

Relativamente aos projectos desenvolvidos pelo Serviço de Gestão de Recursos Humanos, importa referir as acções de integração dos sistemas de informação e a normalização dos procedimentos.

### **Cliente – Acessibilidade**

Seguindo uma estratégia de contínua melhoria da acessibilidade dos utentes aos cuidados de saúde, encontram-se em implementação no CHSJ várias acções importantes, das quais destacamos:

#### Aposta na “Ambulatorização” dos cuidados

O impacto social e económico da adopção de um modelo organizativo que aposta no aumento da “Ambulatorização” possibilita um incremento da qualidade, eficiência, racionalidade, humanização, satisfação e acessibilidade.

Deste modo, a cirurgia de Ambulatório é uma das apostas deste Centro Hospitalar. No âmbito da promoção da eficiente integração dos dois Pólos, a cirurgia de Ambulatório será centrada no Pólo de Valongo, que se encontra actualmente a ser dotado de alguns prementes investimentos para o efeito, sobretudo ao nível de equipamentos.

#### Criação de um Centro de Diálise

A criação de um Centro de Diálise tem como finalidades:

- a) Melhorar a acessibilidade, qualidade, produtividade e eficiência na prestação dos cuidados de saúde nas áreas da Nefrologia vocacionadas para o tratamento global e integral do doente renal crónico, através de um maior envolvimento dos profissionais na gestão dos recursos postos à sua disposição;
- b) O apoio à formação, investigação e desenvolvimento na área de Nefrologia.

#### Criação de um Centro de Medicina Física e de Reabilitação

Suportado pela importância da Medicina Física e de Reabilitação na manutenção da qualidade de vida das populações, e mais concretamente, na capacidade funcional do doente e nas estratégias a introduzir para reduzir a incapacidade no desempenho de tarefas quotidianas, bem como pela denotada falta de oferta pública destes serviços na região, o Centro Hospitalar aposta na criação de um Centro especializado em Medicina Física e de Reabilitação.

A implementação deste Cento deverá traduzir-se num impacto qualitativo significativo para a Comunidade. Por exemplo, na manutenção e promoção da saúde de pessoas portadores de pessoas portadoras de incapacidades, e na reintegração socioprofissional do doente de Medicina Física e de Reabilitação.

#### Manutenção da Unidade de Convalescença

Os cuidados a prestar nas Unidades de Convalescença destinam-se, fundamentalmente, à reabilitação e à rápida reintegração dos seus utentes no seu meio de vida e em condições da maior autonomia possível.

Pretende-se, pois, responder a necessidades transitórias, visando maximizar os ganhos em saúde e:

- Promover a reabilitação e a independência dos utentes;
- Contribuir para a gestão de altas dos hospitais de agudos e evitar a permanência desnecessária dos hospitais de agudos, nomeadamente, do Centro Hospitalar;
- Optimizar a utilização de unidades de internamento de média e longa duração.

#### Requalificação Hoteleira

Continuando a aposta na qualidade e humanização dos serviços prestados, o CHSJ continuará com o seu processo de remodelação e requalificação, de modo a permitir novas funcionalidades dos serviços, acolhimento digno aos utentes e, não menos importante, combater a infecção nosocomial.

## **Sistemas de Informação**

No cenário actual de desenvolvimento contínuo das novas tecnologias de informação, pretende-se que o CHSJ venha a ser reconhecido como uma instituição de referência na área, quer pela capacidade de analisar o imenso volume de informação que gera, quer pela capacidade de tirar partido dessa mesma informação como uma oportunidade de “negócio” e de evolução na prestação de cuidados.

Actualmente, estão em processo de implementação vários projectos, dos quais destacamos os seguintes:

### Business Intelligence (BI)

O desenvolvimento e implementação da plataforma no CHSJ estão suportados pela criação de um repositório centralizado (*Data Warehouse*) e um modelo processual que permitem a consolidação e automatização da informação extraída a partir das diversas fontes.

O BI permitirá, desde logo, melhorar todos os processos de monitorização da produção e custos, otimizando a tomada de decisão pelas seguintes vertentes:

- Potenciação da rapidez de acesso à informação dispersa por vários sistemas heterogéneos, através do repositório multidimensional centralizado (*Data Warehouse*), capaz de armazenar e providenciar uma visão única e centralizada de toda a informação de interesse para efeitos de análise;
- Revelar os problemas de qualidade de informação existente, através do cruzamento entre a informação dos diversos sistemas e, conseqüentemente, desencadear a correcção dos processos que estejam a decorrer fora da normalidade;
- Autonomizar o utilizador no processo de extracção de informação dos sistemas;
- Criar plataformas online que potenciem o acompanhamento do desempenho de indicadores chave para a organização.

### Gestão Documental

A Unidade Integrada de Gestão de Processos Documentais (UIG-PD) é responsável por toda a gestão documental institucional, quer de natureza clínica, quer de natureza não clínica.

Na complexa e dinâmica estrutura hospitalar, a guarda, preservação, utilização e acesso a tal património, cujos objectivos são múltiplos e não se esgotam na prestação de cuidados, há que criar um espaço na organização, digno e seguro, capaz de garantir a todos que a sua utilização esteja sistematicamente garantida.

Assim, no âmbito da actividade da UIG-PD, está previsto o desenvolvimento dos seguintes projectos:

- 1 - Digitalização dos microfímes do Arquivo Clínico;
- 2 - Análise dos circuitos de informação e definição de estratégias de gestão da informação;
- 3 - Tratamento de arquivo não clínico, revisão da Portaria 247/2000 e elaboração de um Plano de Preservação Digital;

4 - Microfilmagem e digitalização dos Processos Clínicos de Internamento e Fichas de Urgência da Pediatria;

#### Processo Clínico Electrónico

Sendo os utentes o *core business* do CHSJ, a gestão eficiente dos processos e da informação clínica irá proporcionar uma melhor qualidade de resposta ao utente, bem como uma melhoria dos níveis de produtividade dos profissionais e racionalização dos recursos. O *know-how* para a produção desta aplicação será todo desenvolvido com recursos internos do CHSJ, sendo apenas necessário recorrer a entidades externas para aquisição de hardware e, eventualmente, de algum software.

#### **Sustentabilidade e aposta em fontes alternativas de receita**

O CHSJ enquadra a sustentabilidade como um conceito chave e eixo estratégico. Uma das formas de promoção de sustentabilidade deverá passar pela procura de fontes alternativas de receita, para as quais é crítica a posse do terreno envolvente do edifício do Pólo do Porto (Hospital de São João).

#### **Corporate Governance**

A expressão designa o conjunto de estruturas de autoridade e de fiscalização internas e externas, tendo por objectivo assegurar que a Instituição estabelece e concretiza, de forma eficaz e eficiente, actividades e relações contratuais consentâneas com os fins para os quais foi criada, sendo igualmente asseguradas as responsabilidades sociais que estão subjacentes à sua existência.

Estão integradas neste eixo, as acções de promoção da segurança do doente e da qualidade clínica, o reforço da Auditoria Interna com a criação da Unidade de Auditoria Interna e Combate à Fraude e o desenvolvimento de *Benchmarking*.

### **Obrigações de Serviço Público**

O Centro Hospitalar de S. João é um Hospital Central e Universitário, com funções assistenciais, de investigação pré e pós-graduada.

O CHSJ é responsável directamente pela prestação de cuidados diferenciados à população residente nas freguesias de Bonfim, Paranhos, Campanhã e Aldoar e concelhos limítrofes.

Como Hospital de referência é responsável pelas populações do Distrito do Porto (com excepção dos concelhos de Baião, Amarante, e Marco de Canaveses), Braga, e Viana do Castelo e dos concelhos de Espinho, Oliveira de Azeméis, Ovar, Santa Maria da Feira, S. João da Madeira, Arouca, Castelo de Paiva e Vale de Cambra do Distrito de Aveiro. Apoia ainda para as valências de Reumatologia e Nefrologia o concelho de Cinfães do Distrito de Viseu.

### **Termos Contratuais da Prestação de Serviço Público**

A actividade do Centro Hospitalar de São João, E.P.E., é contratualizada com a tutela mediante a celebração de contratos-programa de base anual.

## **Modelo de Financiamento Subjacente à Prestação de Serviço Público**

O CHSJ apresenta um modelo de financiamento Prospectivo (para o SNS), uma vez que são definidos antecipadamente preços, tipo e volume de serviços (produção), baseados num Contrato-Programa.

Já com os restantes Subsistemas de financiamento apresenta um modelo de pagamento por Produto/Caso e Acto praticado, tendo por base de financiamento as portarias emanadas pelo Ministério da Saúde.