

## Identificação da empresa

### Missão

O Centro Hospitalar tem por missão essencial prestar cuidados de saúde diferenciados, em articulação com os cuidados de saúde primários e com os demais hospitais integrados na rede do Serviço Nacional de Saúde. Faz igualmente parte da sua missão colaborar na prevenção e promoção da saúde da comunidade em geral e assegurar condições de investigação e de formação profissional aos respectivos colaboradores.

A consecução desta missão é orientada por uma visão centrada no desejo e empenhamento de construir um Centro Hospitalar de referência em termos de qualidade dos cuidados de saúde prestados, com reconhecimento da comunidade e elevada satisfação dos doentes e profissionais, e com altos padrões de eficiência e eficácia na utilização dos recursos disponíveis, subordinada ao seguinte quadro de valores essenciais: respeito pela dignidade humana; primado do doente; respeito pelos códigos de conduta próprios de cada grupo profissional, no quadro da prestação de cuidados em equipa; prossecução da qualidade e da eficiência no desenvolvimento da actividade; desenvolvimento de uma cultura de dedicação e empenhamento e de conhecimento científico e técnico.

### Objectivos

Atendendo ao posicionamento fulcral do Centro Hospitalar no quadro do sistema local e regional da prestação de cuidados de saúde, tem-se como orientação estratégica global a consolidação desse posicionamento, através da melhoria técnica, social e económica do desempenho das actividades instaladas, sem embargo de, em áreas específicas, designadamente de diagnóstico e terapêutica, se promover o reforço da especialização técnica ou de melhorar os mecanismos de complementaridade com as unidades hospitalares públicas da área de influência do Centro Hospitalar.

Dentro desta linha de orientação estratégica, o Centro Hospitalar visa a prossecução dos seguintes objectivos gerais:

- Desenvolver uma cultura organizacional empresarial, visando o pleno aproveitamento do potencial proporcionado pelo modelo de gestão que enforma o funcionamento da unidade hospitalar, no contexto do novo regime jurídico enquanto entidade pública empresarial, e tendo por orientação a consecução de objectivos de gestão mais exigentes, numa óptica de consolidação da sustentabilidade técnica, social, económica e financeira do Centro Hospitalar;
- Aumentar a utilidade social da instituição, através da melhoria da satisfação das necessidades dos doentes, designadamente pelo esforço sistemático de redução e eliminação das listas de espera;
- Promover a equidade no acesso e a qualidade na prestação de cuidados, simplificando os procedimentos de atendimento e da satisfação das necessidades;
- Economizar custos, mediante uma maior eficiência na organização e utilização dos recursos técnicos e humanos, na gestão de materiais e na racionalização de procedimentos e de actividades;

- Controlar a situação económico-financeira, através do aumento do esforço de cobrança de receitas e da contenção da realização de despesas;
- Aperfeiçoar e actualizar o sistema de informação para a gestão, reforçando a utilidade dos instrumentos disponíveis na óptica da sua adequação à natureza empresarial da organização e aos novos modelos de gestão e de organização interna;
- Melhorar as condições do exercício da actividade profissional, promovendo acções de formação continuada, executando uma política de informação clara e coerente e adoptando um sistema de avaliação do desempenho incentivador do desenvolvimento pessoal e organizacional assente no reconhecimento do mérito;
- Desenvolver a qualidade organizacional do Centro Hospitalar em todas as suas vertentes, através da concretização do processo de acreditação global;
- Adoptar medidas de forma sistemática que visem assegurar adequadas condições de higiene e segurança no trabalho,
- Dignificar e divulgar a imagem externa do Centro Hospitalar, nomeadamente através da realização de inquéritos aos utentes e da auscultação da comunidade e, bem assim, da melhoria da humanização e das condições de atendimento e tratamento.

## Políticas da Empresa

Tendo em conta a missão e os objectivos do Centro Hospitalar, as políticas adoptadas estão orientadas para a consecução dos objectivos principais da organização centrando-se nos seguintes domínios:

- Orientação para os doentes, tendo as necessidades destes como fulcro da organização, dos processos, dos recursos e dos objectivos, através da adopção de políticas visando o aumento da acessibilidade, a oferta de novos serviços, a simplificação dos procedimentos ou regras de acesso e de continuidade de cuidados, o apoio e acompanhamento familiar, a melhoria do serviço oferecido, de modo a melhorar a qualidade percebida e o aumento da satisfação dos doentes;
- Qualidade organizacional, visando o aumento da efectividade e utilidade social do Centro Hospitalar, mediante a adopção de políticas orientadas para garantir a adequabilidade dos recursos às necessidades da prestação cuidados de saúde, muito especialmente em relação aos recursos humanos de forma a assegurar um corpo de profissionais com elevado nível de competências e capacidades, e, bem assim, promover as melhores práticas no desenvolvimento dos processos operativos, designadamente nos relativos à prestação directa de cuidados, inserindo-se neste contexto o processo de acreditação do Centro Hospitalar pelas normas da Joint Commission International (JCI), que se encontra em curso;
- Desenvolvimento e inovação, procurando num quadro de mutação acentuada do conhecimento e das tecnologias da saúde adoptar políticas que viabilizem a actualização e desenvolvimento técnico e operacional dos serviços, melhorando a capacidade diagnóstica e terapêutica, através de novos equipamentos, da formação dos profissionais e da melhoria do sistema de informação e comunicação do Centro Hospitalar pelo recurso às novas tecnologias de informação, estabelecendo planos estratégicos de investimento orientados para a inovação e desenvolvimento dos serviços, a par da promoção da formação e actualização profissionais;

- Sustentabilidade económico-financeira e eficiência na utilização dos recursos, através de políticas que visem salvaguardar o equilíbrio de exploração das actividades operacionais e a saúde financeira do Centro Hospitalar, mediante uma criteriosa afectação e gestão de recursos e da adopção de medidas de avaliação sistemática da sua utilização ao nível das diferentes áreas de actividade e serviços de modo a obter a maximização de resultados (de actividade ou operacionais e de ganhos de saúde ou de utilidade social),
- Afirmação externa da organização e política de comunicação, através da criação de canais e suportes regulares e sistemáticos de divulgação externa da realidade da organização em termos, designadamente, de oferta e de acesso aos serviços, capacidade e diferenciação tecnológica e das actividades desenvolvidas.

## Obrigações de Serviço Público

Não obstante a natureza de serviço público da sua actividade de prestação de cuidados de saúde, ao Centro Hospitalar não se encontram fixadas obrigações específicas de serviço público, estabelecidas estatutariamente ou fixadas no contrato-programa celebrado com o Ministério da Saúde. No entanto, dada essa natureza de serviço público, constitui obrigação particular do Centro Hospitalar manter permanentemente em funcionamento um serviço de urgência médico-cirúrgica e outros serviços complementares para cobertura das necessidades de assistência dos doentes da área de influência em situações de urgência/emergência, dotados de um conjunto de meios físicos, humanos e técnicos adequados a essa responsabilidade assistencial.

## Termos Contratuais da Prestação de Serviço Público

A prestação de cuidados de saúde aos doentes encontra-se regulada, especificamente em relação aos utentes do Serviço Nacional de Saúde, no contrato-programa celebrado anualmente com o Ministério da Saúde. No que concerne aos restantes doentes essa obrigação decorre da natureza de serviço público do Centro Hospitalar e da aplicação das normas legais que materializam a observância dos princípios de universalidade de cobertura e de acessibilidade dos cidadãos aos cuidados de saúde.

## Modelo de Financiamento Subjacente à Prestação de Serviço Público

O financiamento das actividades do Centro Hospitalar relativas à prestação de cuidados de saúde aos doentes, e implicitamente na sua componente de serviço público, é assegurado através do contrato-programa celebrado anualmente com o Ministério da Saúde em relação aos doentes do Serviço Nacional de Saúde (em que se contratualizam, designadamente, os tipos de serviços a prestar, as quantidades, os preços unitários e globais e os objectivos de qualidade e eficiência a atingir) e em relação aos restantes doentes através da facturação dos serviços prestados às entidades responsáveis (subsistemas de saúde ou terceiros responsáveis), em função de tabela de preços aprovada pelo Ministério da Saúde, podendo os utilizadores, em certos casos, contribuir, acessoriamente, com o pagamento de taxas moderadoras também fixadas pelo Ministério da Saúde.