



## Identificação da empresa

Instituto Português de Oncologia de Lisboa Francisco Gentil, E.P.E.

## Missão

O IPOL é um centro oncológico multidisciplinar de referência para a prestação de serviços de saúde no domínio da oncologia, com actividade abrangente nas áreas de investigação, ensino, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e continuidade de cuidados, assegurando, a cada doente, cuidados que correspondam às suas necessidades, de acordo com as melhores práticas clínicas e uma eficiente utilização dos recursos disponíveis, conforme o primado do doente em primeiro lugar.

A prossecução da missão do IPOL prolonga-se através da articulação com as demais instituições e serviços do SNS, tendo em consideração o Plano Oncológico Nacional e a Rede de Referenciação Hospitalar.

O IPOL articula-se, de igual forma, com os Institutos de Oncologia de Coimbra e do Porto, através da Comissão Coordenadora, nos termos da legislação em vigor.

## Objectivos

Os objectivos para o Instituto encontram-se definidos no [Regulamento Interno](#), recentemente homologado.

A nível global, pretendemos elevar o IPOL ao nível dos melhores centros oncológicos internacionais, garantindo uma prestação de cuidados integrados de grande qualidade, integrando as redes de cuidados regionais, produzindo investigação de nível elevado e partilhando o conhecimento adquirido através do ensino, enquanto simultaneamente se promove a eficiência e se colabora no esforço nacional de garantir a sustentabilidade do Sistema Nacional de Saúde.

São objectivos para o IPOL:

- Prestar cuidados de saúde diferenciados, de qualidade, no domínio da oncologia, em tempo adequado, com eficiência e em ambiente humanizado;
- Intervir na prevenção da doença oncológica;
- Optimizar a utilização dos recursos disponíveis;
- Promover a investigação científica e a investigação em cuidados de saúde no domínio da oncologia;
- Constituir-se como entidade de referência na elaboração de padrões para a prestação de cuidados oncológicos;
- Constituir-se como centro de referência na implementação do Plano Oncológico Nacional;
- Integrar a rede de referenciação de oncologia, enquanto plataforma da mais alta diferenciação;
- Promover o ensino e a formação na área da oncologia, como condição para uma prática excelente;
- Prosseguir a melhoria contínua da qualidade;



- Promover o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores através da responsabilização por resultados, instituindo em simultâneo uma política de incentivos à produtividade, ao desempenho e ao mérito;
- Garantir o equilíbrio económico-financeiro

## Políticas da Empresa

Para se atingirem os objectivos estratégicos definidos, no prazo de tempo proposto, será necessário desenvolver estratégias que se possam desenvolver em programas operacionais. A elaboração das estratégias resulta da análise SWOT, desenvolvida no IPOL há 3 anos e que na sua maioria se mantém actual.

Tendo presente a análise realizada, adaptando-a para o tempo decorrido desde a sua formulação é possível desenvolver as seguintes linhas estratégicas:

- Reestruturação Organizacional
- Melhoria da Utilização dos Meios Clínicos
- Reformulação dos Sistemas de Informação
- Redefinição Estratégica de Recursos Humanos
- Melhoria das Instalações e Reequipamento Tecnológico
- Política de Qualidade
- Satisfação de Doentes/Utentes
- Política de Comunicação
- Melhorar a Eficiência dos Processos Internos
- Desenvolvimento e Reestruturação dos Centros de Ensino e de Investigação

## Obrigações de Serviço Público

As prestações de saúde implicam a prestação integrada, directa ou indirectamente, de todos os outros serviços de que deva beneficiar o utente, relacionados com o respectivo estado de saúde ou com a sua estada no estabelecimento de saúde, designadamente a prestação de serviços de apoio.

Para cumprimento das suas obrigações, compete ao Hospital assegurar a disponibilização de recursos e definir os processos e políticas adequadas ao cumprimento dos objectivos assumidos, no respeito das melhores práticas de gestão e dos princípios da equidade e da acessibilidade dos cidadãos aos cuidados de saúde, recebendo os recursos financeiros acordados e a cooperação necessária ao cumprimento da sua missão e objectivos.

O Hospital obriga-se, ainda, a estabelecer políticas de melhoria de forma a garantir níveis de serviço e indicadores de qualidade crescente, pondo especificamente em prática políticas efectivas de redução dos tempos de internamento inapropriados, tendo em vista a obtenção de um nível elevado de utilização de recursos.



## Termos Contratuais da Prestação de Serviço Público

O Contrato-Programa assinado com o Serviço Nacional de Saúde (SNS) define o âmbito da produção contratada

A actividade exercida pelo Hospital no âmbito do contrato-programa deve respeitar a continuidade de cuidados e a articulação funcional definida no âmbito do SNS.

O Hospital deverá estabelecer mecanismos de comunicação e articulação com os centros de saúde situados na sua área de influência tendo em vista assegurar a melhor coordenação das respectivas actividades, designadamente:

- a) Optimizar a utilização dos recursos hospitalares, nomeadamente no caso das urgências;
- b) Assegurar o acesso dos utentes inscritos nos centros de saúde situados na respectiva área de influência;
- c) Assegurar o acompanhamento dos doentes que necessitem de cuidados após a alta, designadamente serviços domiciliários;
- d) Assegurar o acesso aos MCDT efectuados no hospital, de acordo com a capacidade instalada, aos utentes inscritos nos centros de saúde situados na respectiva área de influência;
- e) Assegurar a troca de informação clínica com os centros de saúde situados na respectiva área de influência, através de meios informáticos.

Sem prejuízo do princípio geral da liberdade de escolha do utente, o Hospital serve preferencialmente a população da sua área de influência.

O Hospital obriga-se a garantir o acesso às prestações de saúde, nos termos do Estatuto do Serviço Nacional de Saúde, a todos os beneficiários do SNS. Para efeitos da garantia de universalidade de utilização do Hospital, são beneficiários do SNS:

- a) Os cidadãos portugueses;
- b) Os cidadãos nacionais de Estados membros da União Europeia, nos termos das normas comunitárias aplicáveis;
- c) Os cidadãos estrangeiros residentes em Portugal, em condições de reciprocidade;
- d) Os cidadãos apátridas residentes em Portugal;
- e) Os cidadãos estrangeiros menores em situação ilegal registados nos termos da Portaria n.º 995/2004, de 9 de Agosto, e do Decreto-Lei n.º 67/2004, de 25 de Março.

No acesso às prestações de saúde, o Hospital deve respeitar o princípio da igualdade, assegurando aos beneficiários o direito de igual acesso, obtenção e utilização das prestações de saúde realizadas e o direito de igual participação, devendo os utentes ser atendidos segundo um critério de prioridade clínica definido em função da necessidade de prestações de saúde.

O Hospital obriga-se ainda a realizar todas as prestações de saúde aos beneficiários do SNS para que tenham capacidade técnica, garantindo, nesta medida, a universalidade das prestações de saúde que cabe ao SNS assegurar.

O Hospital obriga-se a ter uma carta dos direitos e deveres do utente e um manual de acolhimento, que disponibilizará a todos os utentes e a cujas regras darão cumprimento, bem como a ter um livro de reclamações para os utentes, bem como os formulários que sejam obrigatórios no contexto das actividades de regulação no sector da saúde, e ainda um gabinete do utente, a quem os utentes poderão dirigir as suas queixas, sugestões ou reclamações. A carta dos direitos e deveres do utente do estabelecimento e o manual de



acolhimento deverão ser periodicamente revistos, tendo em vista, designadamente, a sua adequação às orientações que resultem das respostas aos inquéritos de satisfação.

No exercício da sua actividade, o Hospital fica obrigado a assegurar elevados parâmetros de qualidade dos serviços de saúde prestados, quer no que respeita aos meios e processos utilizados quer no que respeita aos resultados. O Hospital fica obrigado, designadamente, a:

- a) Aderir a um sistema de gestão da qualidade, como ferramenta fundamental da gestão da unidade de saúde, com o objectivo de promover as acções tendentes à melhoria contínua da qualidade;
- b) Implementar, quando a isso solicitado, um programa de monitorização e avaliação de indicadores de resultados da actividade assistencial;
- c) Atingir os objectivos definidos no presente contrato-programa;
- d) Promover, semestralmente, inquéritos de satisfação dos utentes;
- e) Aderir/manter um processo de acreditação que inclua os serviços clínicos, os serviços de apoio clínico e os serviços administrativos, logísticos e de apoio geral;
- f) Estabelecer normas e procedimentos no âmbito da actividade clínica.

O Hospital obriga-se a assegurar que quaisquer terceiros que venham a participar no exercício das actividades que constituem o objecto do contrato-programa, seja a que título for, dão cumprimento às obrigações inerentes aos padrões e sistema de gestão da qualidade.

Como parte integrante da sua política de qualidade, o Hospital obriga-se a promover periodicamente, inquéritos de satisfação dos utentes e dos profissionais nas grandes áreas de actividade.

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

O financiamento da produção efectuada a utentes do SNS é contratualizado através de Contrato-Programa revisto anualmente. A produção que é efectuada a utentes não pertencentes ao SNS é facturada à entidade responsável pelo seu pagamento (Subsistemas de Saúde).

Relativamente ao Contrato-Programa, baseia-se em princípios de gestão criteriosa, garantia de critérios, qualidade na prestação de cuidados de saúde e cumprimento de metas a alcançar de acordo com os recursos disponíveis.

A valorização dos actos e serviços efectivamente prestados assenta numa tabela de preços base a aprovar anualmente pelo Ministro da Saúde.

Os objectivos de produção a assegurar pelo Hospital referem-se ao volume da produção nas seguintes linhas:

- Internamento;
- Ambulatório médico e cirúrgico;
- Consulta externa;
- Urgência;



- Hospital de dia;
- Serviços domiciliários;
- Lar.

Além das linhas de produção identificadas, são também contratualizados programas específicos, como sejam as Assistências Médicas no Estrangeiro, Ajudas Técnicas, Incentivos a Transplantes, Formação e Investigação, Medicamentos cedidos em Ambulatório ou Registo Oncológico Regional.

A produção contratada respeita apenas aos beneficiários do SNS, não considerando os cuidados prestados a utentes beneficiários dos serviços de saúde das Regiões Autónomas, de subsistemas públicos e privados e de quaisquer outros terceiros legal ou contratualmente responsáveis.