

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

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

MISSÃO

O Instituto Português de Oncologia de Lisboa Francisco Gentil, E.P.E. (IPO Lisboa) é um centro oncológico multidisciplinar de referência para a prestação de serviços de saúde no domínio da oncologia, com atividade 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 IPO Lisboa prolonga-se através da articulação com as demais instituições e serviços do Serviço Nacional de saúde (SNS), tendo em consideração o Plano Oncológico Nacional e a Rede de Referência Hospitalar.

O IPO Lisboa 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.

OBJETIVOS

Os objetivos para o IPO Lisboa encontram-se definidos no Regulamento Interno.

A nível global, pretendemos elevar o IPO Lisboa 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 Serviço Nacional de Saúde (SNS).

São objetivos para o IPO Lisboa:

- Prestar cuidados de saúde diferenciados e de qualidade no domínio da oncologia, em tempo adequado, com eficiência e em ambiente humanizado;
- Intervir na prevenção da doença oncológica;
- Otimizar 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 objetivos 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 IPO Lisboa há 3 anos e que, no essencial, se mantém atual.

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, direta ou indiretamente, de todos os outros serviços de que deve beneficiar o utente, relacionados com o respetivo 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 Instituto assegurar a disponibilização de recursos e definir os processos e políticas adequadas ao cumprimento dos objetivos 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 objetivos.

O IPO Lisboa 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 efetivas 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 SNS define o âmbito da produção contratada

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

O IPO Lisboa 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 respetivas atividades, designadamente:

- a) Otimizar a utilização dos recursos hospitalares, nomeadamente no caso do atendimento não programado;
- b) Assegurar o acesso dos utentes inscritos nos centros de saúde situados na respetiva área de influência;
- c) Assegurar o acompanhamento dos doentes que necessitem de cuidados após a alta, designadamente serviços domiciliários;
- d) Assegurar o acesso aos meios complementares de diagnóstico e terapêutica disponíveis, de acordo com a capacidade instalada, aos utentes inscritos nos centros de saúde situados na respetiva área de influência;
- e) Assegurar a troca de informação clínica com os centros de saúde situados na respetiva área de influência, através de meios informáticos.

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

O IPO Lisboa obriga-se a garantir o acesso às prestações de saúde, nos termos do Estatuto do SNS, a todos os seus beneficiários. Para efeitos da garantia de universalidade de utilização do Instituto, 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 IPO Lisboa 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 Instituto obriga-se ainda a realizar todas as prestações de saúde aos beneficiários do SNS para as quais tenha capacidade técnica, garantindo, nesta medida, a universalidade das prestações de saúde que cabe ao SNS assegurar.

O IPO Lisboa obriga-se a ter uma Carta de Direitos de Deveres dos Utentes do SNS e um Guia de Acolhimento, que disponibilizará a todos os utentes e a cujas regras dará cumprimento; um Livro de Reclamações e outros formulários que sejam obrigatórios no contexto das atividades de regulação no setor da saúde, e ainda um Gabinete do Cidadão, serviço ao qual os utentes poderão dirigir elogios, queixas, sugestões ou reclamações. A Carta de Direitos de Deveres dos Utentes do SNS e o Guia de Acolhimento deverão ser periodicamente revistos, tendo em vista, designadamente, a sua adequação às orientações que resultem de alterações legislativas e das respostas aos inquéritos de satisfação.

No exercício da sua atividade, o IPO Lisboa fica ainda 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 objetivo de promover as ações tendentes à melhoria contínua da qualidade;
- b) Implementar, quando a isso solicitado, um programa de monitorização e avaliação de indicadores de resultados da atividade assistencial;
- c) Atingir os objetivos 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 atividade clínica.

O IPO Lisboa obriga-se a assegurar que quaisquer terceiros que venham a participar no exercício das atividades que constituem o objeto 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 Instituto obriga-se a promover periodicamente, inquéritos de satisfação dos utentes e dos profissionais nas grandes áreas de atividade.

MODELO DE FINANCIAMENTO SUBJACENTE À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

O financiamento da produção efetuada a utentes do SNS é contratualizado através de Contrato-Programa revisto anualmente. A produção que é efetuada a utentes não pertencentes ao SNS é faturada 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 atos e serviços efetivamente prestados assenta numa tabela de preços base a aprovar anualmente pelo Ministério da Saúde.

Os objetivos de produção a assegurar pelo IPO Lisboa referem-se ao volume da produção nas seguintes linhas: estratégicas:

- Internamento
- Ambulatório médico e cirúrgico
- Consulta externa
- Meios complementares de diagnóstico e terapêutica
- Urgência
- Hospital de Dia
- Serviço Domiciliários
- Lar de Doentes

Além das linhas de produção identificadas, são também contratualizados programas específicos, como a assistência médica no estrangeiro, ajudas técnicas, incentivos a transplantes, formação e investigação, medicamentos cedidos em ambulatório e 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 do Açores e Madeira, de subsistemas públicos e privados de saúde e de quaisquer outros terceiros legal ou contratualmente responsáveis.