



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Alex Guiomar Nunes

novembro | 2015





Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ALEX GUIOMAR NUNES

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

novembro/2015



Alex Guiomar Nunes

Ficha de Identificação

Nome do Aluno: Alex Guiomar Nunes

Número do Aluno: 1010254

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Licenciatura: Gestão

Instituição: Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG)

Localidade: Avenida Rainha D. Amélia, 6301-848, Guarda

Telefone: 271 210 840

Correio Eletrónico: ulsguarda.min-saude.pt

Data de Início de Estágio: 06/07/2015

Data de Fim de Estágio: 11/09/2015

Nome do Supervisor na Instituição: Maria Imaculada Ponciano

Cargo do Supervisor na Instituição: Diretora do Gabinete de Estatística, Planeamento e Apoio à Gestão

Nome do Docente na ESTG: Professora Doutora Ana Daniel

Plano de Estágio

Tomei conhecimento que ia estagiar nesta instituição pelos contactos que existiram entre o Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP) do IPG e pelo Gabinete de Estatística, Planeamento e Apoio à Gestão (GEPAG) do Hospital de Sousa Martins (HSM), local onde estagiei.

Neste estágio, tinha como principais tarefas trabalhar com: “Listas de Espera de junho a agosto de 2015”, “Monitorização de junho a agosto de 2015”. Aprendi a usar programas hospitalares, tais como: Sistema Integrado de Informação Hospitalar (SONHO), Sistema de Informação para Contratualização e Acompanhamento (SICA), WEB-GDH, ALERT DATA WAREHOUSE (ADW) e Sistema de Informação para as Unidades de Saúde (SINUS).

Neste estágio confrontei-me com uma realidade que até então desconhecia. Foi uma breve passagem pela ULSG, sendo esta enriquecedora a nível académico, porque tive de pôr em prática alguns conhecimentos que adquiri ao longo destes três anos de licenciatura do curso de Gestão, mas também a nível pessoal.

Resumo

Este relatório foi elaborado no âmbito da formação em contexto de trabalho, contemplado na Licenciatura do Curso de Gestão da ESTG, do IPG.

O estágio decorreu no período estipulado entre 6 de julho de 2015 e 11 de setembro de 2015 no GEPAG, na ULSG, e teve duração de 400 horas.

Durante o estágio tive a oportunidade de colocar à prova alguns dos conhecimentos que adquiri nas unidades curriculares da Licenciatura de Gestão.

Este relatório visa descrever todas as atividades que realizei e que fizeram parte do meu dia-a-dia durante o período de estágio. O relatório divide-se em três capítulos. Capítulo 1: Identificação da Instituição ULSG; Capítulo 2: GEPAG e Capítulo 3: Competências Desenvolvidas.

Palavras-chave: Saúde, Serviço Nacional de Saúde, Gestão.

JEL Classification:

I10 – *General Health*, I18 – *Public Health*, M10 – *General Business Administration*.

Agradecimentos

Agradeço a Deus por me ter abençoado com os pais que tenho. Desde que existo que eles passaram a viver em função do meu bem-estar, da minha educação e da minha felicidade. A eles devo tudo o que fui, o que sou e o que serei. Sem eles, nada sou. Amo-vos incondicionalmente.

À minha namorada, que me acompanha há alguns anos e que contribui imenso para o meu sucesso, estando sempre presente nos momentos mais desesperantes e nos momentos mais felizes da minha vida, e do meu percurso académico. Não tenho palavras para descrever o que representa para mim e o quão lhe agradeço por tudo que fez e por aquilo que faz por mim. Amo-te.

Não posso deixar de mencionar nestes agradecimentos as minhas tias que tanto amo, Ana, Emília e Liseta, e aos meus tios, Gil, José e Francisco e aos meus primos, Mara, Bruno, Luca, e especialmente à minha pequenina Clarisse. São muito importantes para mim.

Agradeço à Doutora Ana Daniel, por ter aceite orientar-me no estágio. Ajudou-me desde o início até ao fim, onde desabafei com o que se passava no meu serviço e como me sentia com isso. Soube ouvir-me, aconselhar-me, fazendo-me ver o que se estava a passar com outra perspetiva.

Agradeço a todos os professores, sem exceção, que fizeram parte da minha vida e da minha formação nestes três anos. Aprendi muito com vocês, e recordar-me-ei de vocês para o resto da minha vida.

Obrigado a todos, especialmente aos meus pais!

Índice Geral

Resumo	i
Agradecimentos	ii
Índice de Imagens	vi
Índice de Esquema	vi
Índice de Tabela	vi
Glossário de Siglas	vii
Introdução	1
Capítulo 1 – Identificação da Instituição ULSG	3
1.1 Introdução	4
1.2 História: Do Sanatório à ULSG	5
1.3 Missão, Visão, Objetivos e Valores da ULSG.....	7
1.3.1 Missão	7
1.3.2 Visão	7
1.3.3 Objetivos	8
1.3.4 Valores	9
1.4 Órgãos Sociais da ULSG	10
1.5 Estrutura Organizacional da ULSG	10
1.5.1 Área de Prestação de Cuidados	10
1.5.1.1 Cuidados de Saúde Primários	11
1.5.1.2 Cuidados de Saúde Hospitalares	11
1.5.1.3 Cuidados Continuados	12
1.5.1.4 Unidade de Saúde Pública	12
1.5.2 Área de Apoio à Prestação de Cuidados	14
1.5.2.1 Gabinete do Cidadão	14
1.5.2.2 Serviço de Alimentação, Nutrição e Dietética	15
1.5.2.3 Serviço de Assistência Religiosa	16
1.5.2.4 Serviço de Gestão de Utentes	16
1.5.2.5 Serviço de Esterilização	17
1.5.2.6 Serviço Farmacêutico	18
1.5.2.7 Serviço Social	19
1.5.2.8 Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para a Cirurgia	19

1.5.3 Área de Investigação, Ensino e Formação	19
1.5.3.1 Unidade de Ensino, Investigação e Biblioteca	19
1.5.3.2 Unidade de Formação	20
1.5.4 Área de Apoio à Gestão e Logística	21
1.5.4.1 Serviços Financeiros	21
1.5.4.2 Serviços de Recursos Humanos	22
1.5.4.3 Serviços de Aprovisionamento e Logística	23
1.5.4.4 Serviços de Instalações, Equipamentos e Transportes	24
1.5.4.5 Serviços de Sistemas de Tecnologias, Informação e Comunicação.....	25
1.5.5 Área de Apoio Técnico	26
1.5.5.1 Assessoria Técnica	26
1.5.5.1.1 Gabinete de Gestão da Doença	26
1.5.5.1.2 GEPAG	27
Capítulo 2 – GEPAG	29
2.1 Regulamento Interno da ULSG	30
2.2 Membros do GEPAG	30
2.3 Código de Ética	31
2.4 Transações Relevantes do Relatório de Contas de 2013	31
2.5 Sustentabilidade Económica, Social e Ambiental	32
2.5.1 Sustentabilidade Económica	32
2.5.2 Sustentabilidade Social	33
2.5.3 Sustentabilidade Ambiental	33
2.6 Divulgação de Informação Relevante	33
2.7 Outros do Relatório de Contas de 2013	34
Capítulo 3 – Competências Desenvolvidas	35
3.1 Introdução	36
3.2 Programas Informáticos	36
3.2.1 SICA	37
3.2.2 SONHO	37
3.2.3 WEB-GDH	38
3.2.4 ADW	39
3.2.5 SINUS	39

3.3 Informação e Especialidades Tratadas	40
3.3.1 Listas de Espera	40
3.3.2 Monitorização	40
3.3.3 Gastos do Conselho de Administração	40
3.3.4 Outros	41
Conclusão	42
Bibliografia	43

Índice de Imagens

Imagem 1: Conselho que abrange a ULSG, exceto Aguiar da Beira	4
Imagem 2: Do Sanatório à ULSG	5
Imagem 3: HNSA em Seia	6
Imagem 4: Órgãos Sociais da ULS com o Ministro da Saúde, Dr. Paulo Macedo, e o Presidente da Administração Regional de Saúde do Centro, Dr. José Tereso	10
Imagem 5: Programa SONHO	38

Índice de Esquema

Esquema 1: Constituição do GEPAG	29
--	----

Índice de Tabelas

Tabela 1: Lista de Fornecedores	30
---------------------------------------	----

Glossário de Siglas

ADW: *Alert Data Warehouse*;

CS: Centro de Saúde;

E.P.E.: Entidades Públicas Empresariais;

ESTG: Escola Superior de Tecnologia e Gestão;

GEPAG: Gabinete de Estatística, Planeamento e Apoio à Gestão;

GESP: Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais;

HNSA: Hospital de Nossa Senhora de Assunção;

HSM: Hospital Sousa Martins;

IPG: Instituto Politécnico da Guarda;

SGD: Sistema de Gestão de Doentes;

SICA: Sistema de Informação para Contratualização e Acompanhamento;

SINUS: Sistema de Informação para as Unidades de Saúde

SNS: Serviço Nacional de Saúde;

SONHO: Sistema Integrado de Informação Hospitalar;

ULSG: Unidade Local de Saúde da Guarda;

USP: Unidade de Saúde Pública.

INTRODUÇÃO

Introdução

O presente relatório descreve o estágio realizado no HSM. Este hospital tem 134 anos de presença na cidade da Guarda, com o aval da Rainha Dona Amélia.

Este relatório é composto por três capítulos, subdivididos em diferentes categorias, enquadrando-se cada um deles e explicando, de forma essencial, os objetivos pressupostos e respeitando o plano de estágio.

Inicialmente, no primeiro capítulo, apresento alguma informação, relativamente, à Instituição ULSG. No segundo capítulo abordo o GEPAG, local pertencente ao HSM e onde estagiei. Finalmente e no último capítulo descrevo as atividades desenvolvidas.

Capítulo 1 – Identificação da Instituição ULSG

1.1 A Instituição

A ULSG, Entidades Públicas Empresariais (E.P.E.), é uma pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, nos termos do Decreto-Lei nº 558/99, de 17 de dezembro.

Esta tem sede no Parque da Saúde da Guarda, Avenida Rainha D. Amélia 6300-858 Guarda, estando inscrita na conservatória do registo comercial da Guarda e identificada com o número de pessoa coletiva 508 752 000. Tem como objetivo principal a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados à população, designadamente aos beneficiários dos Serviço Nacional de Saúde (SNS), aos beneficiários dos subsistemas de saúde, ou entidades externas que com ele contratualizarem a prestação de cuidados de saúde e a todos os cidadãos em geral, na área de influência por ela abrangida.

Inserem-se ainda no seu objeto o desenvolvimento da investigação, da formação, do ensino e atividades de saúde pública, bem como os meios necessários ao exercício das competências da autoridade de saúde na área geográfica por ela abrangida.

A área de influência desta Unidade de Saúde abrange os concelhos de Almeida, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Gouveia, Guarda, Manteigas, Mêda, Pinhel, Sabugal, Seia, Trancoso e Vila Nova de Foz Côa, conforme a imagem 1.



Imagem 1: Área de intervenção da ULSG, exceto Aguiar da Beira.

Fonte: www.google.pt/search?q=concelho+da+guarda

A delimitação geográfica de intervenção referida no número anterior não conflitua com o princípio da universalidade do SNS, assegurando-se o princípio da liberdade de escolha, de acordo com as regras de organização e em articulação com as redes hospitalares e de cuidados de saúde primários, continuados e de saúde pública, já definidos ou a definir.

1.2 História: Do Sanatório à ULSG

Ligado ao nome do Hospital da cidade mais alta de Portugal está o Dr. Sousa Martins, que em 1881, ao fazer uma expedição à Serra da Estrela considerou este local ótimo para o tratamento da tuberculose.

Sensibilizada pelos problemas desta doença em Portugal, a rainha D. Amélia permitiu e patrocinou a criação de um sanatório na Guarda (imagem 2) e que foi inaugurado a 18 de maio de 1907, sendo o primeiro diretor o Dr. Lopo de Carvalho.



Imagem 2: Do Sanatório à ULSG.

Fonte: www.ulsguarda-min.saude.pt/?page_id=467

Com o decorrer dos tempos e com a descoberta dos antibióticos a incidência da tuberculose foi diminuindo e deixando de ser um problema sério para a saúde pública. Os doentes passaram a ter a possibilidade de fazer tratamentos em casa. Assim sendo, a existência dos sanatórios deixou de ser pertinente, acabando mesmo por serem extintos a 5 de novembro de 1974.

Nas últimas décadas o HSM funcionou como hospital distrital com múltiplas especialidades. Em 2008 foi constituída a ULSG tendo como atividade principal a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados à população. Para

além do HSM, esta nova estrutura tutela o Hospital de Nossa Senhora de Assunção (HNSA), imagem 3, em Seia e todos os Centros de Saúde (CS) do distrito à exceção do de Aguiar da Beira.

O HSM presta diversos serviços, entre os quais: Anestesiologia; Bloco Operatório; Cardiologia; Cirurgia; Consulta Externa; Dermatologia; Equipa de Gestão de Altas; Farmácia; Gastroenterologia; Ginecologia; Imagiologia; Imunohemoterapia; Internato Médico; Medicina; Medicina Física e Reabilitação; Neonatologia; Neurologia; Pediatria; Patologia Clínica; Pneumologia; Psiquiatria Clínica e Otorrinolaringologia.



Imagem 3: HNSA em Seia

Fonte: www.ulsguardamin.saude-pt/?page_id=468

1.3. Missão, Visão, Objetivos e Valores da ULSG ^(*)

1.3.1 Missão

A Missão da ULSG, traduz-se na prestação de cuidados de saúde à comunidade, numa ótica de melhoria contínua, através da prossecução de padrões de excelência nos cuidados aos utentes, nomeadamente através de:

- a) Prestação da melhor qualidade de cuidados e serviços à comunidade, na prevenção, diagnóstico e tratamento das patologias humanas;
- b) Cooperação e participação com os estabelecimentos de ensino superior, a nível regional, nacional e internacional, no apoio e fomento da educação dos profissionais de saúde, bem como, da investigação e pesquisa nas áreas clínicas;
- c) Atração e manutenção de profissionais motivados e com elevadas competências técnicas;
- d) Participação ativa na comunidade envolvente, com vista ao incremento dos níveis de saúde e bem-estar, dos atuais e potenciais utentes.

1.3.2 Visão

A ULSG pretende constituir-se como uma organização de vanguarda e de referência na prestação de cuidados de saúde, sendo reconhecida por:

- a) Superar as expectativas dos utentes e profissionais através de uma melhoria contínua da qualidade e de desenvolvimento do capital humano;
- b) Mobilizar o sistema organizacional segundo os princípios da estrutura em rede a fim de oferecer serviços de excelência assistencial, através de um foco integral no cidadão-utente;
- c) Promover a inovação e a participação na investigação, através de um desempenho dirigido à formação de profissionais da saúde em diferentes especialidades.

^(*) Fonte: www.ulsguarda.min-saude.pt/?page_id=440

1.3.3 Objetivos

Para o triénio de 2015-2017, o Conselho de Administração propõe-se alcançar os seguintes 10 (dez) objetivos estratégicos principais:

1. Melhorar o sistema de prestação de cuidados de saúde, centrando na comunidade e em cooperação com as autarquias, o reforço dos meios relativos aos cuidados primários e aos cuidados continuados;
2. Aumentar a qualidade e a segurança dos serviços hospitalares, através do uso das boas práticas, a utilização de moderna tecnologia e a vinculação de profissionais motivados;
3. Requerer e reafirmar a condição de Hospital de ensino superior para a Guarda e atrair profissionais, especialmente jovens especialistas Médicos e outros, dispostos a participar em investigação e desenvolvimento em parceria, com instituições do ensino superior da saúde;
4. Atrair e valorizar os recursos humanos (Médicos, Enfermeiros, Técnicos, Assistentes técnicos e Assistentes operacionais) propiciando a sua formação contínua e o orgulho de pertencerem à Instituição;
5. Desenvolver um serviço que assegure a participação e a comunicação com os cidadãos-utentes e família dentro de um processo permanente de melhoria;
6. Dar continuidade à informatização dos serviços de forma a permitir uma gestão mais eficaz, através da aquisição de *softwares*;
7. Desenvolver e implementar uma política de maior responsabilização da gestão intermédia, ou seja, disseminar a contratualização interna por diversas unidades orgânicas;
8. Finalizar as obras de requalificação do edifício 5 do HSM;
9. Finalizar a construção dos CS de Figueira de Castelo Rodrigo (no mês de junho) promover a construção do CS de Vila Nova de Foz Côa e da extensão de São Romão, pertencente ao CS de Seia;
10. Assegurar a sustentabilidade financeira da Instituição.

1.3.4 Valores

A Unidade de Saúde Pública (USP) rege-se pelos seguintes valores:

- a) Excelência técnica e eficiência, assegurando os melhores níveis de resultados e de serviço prestado às populações;
- b) Procura de inovação técnica permanente, promovendo o conhecimento e reconhecendo-o como uma mais-valia;
- c) Promoção do trabalho em equipa e a multidisciplinaridade participativa;
- d) Diferenciação técnica e satisfação dos profissionais;
- e) Identificação das desigualdades em saúde;
- f) Garantia de equidade no acesso e prestação de cuidados à população;
- g) Promoção ativa da autonomia e responsabilização dos cidadãos pela sua saúde;
- h) Partilha de informação em saúde com população, instituições e organismos;
- i) Cooperação entre profissionais e instituições (setor social, de educação, do ambiente e do desenvolvimento local);
- j) Estrutura organizativa flexível, permitindo a necessária adequação às especificidades geodemográficas;
- k) Garantia de qualidade aos clientes internos e externos;
- l) Integridade na defesa dos interesses públicos;
- m) Provedoria em saúde.

No desenvolvimento da sua atividade, a ULSG e os seus colaboradores regem-se pelos seguintes princípios: Legalidade; Igualdade; Proporcionalidade; Colaboração e Boa-fé.

1.4 Órgãos Sociais da ULSG

Os órgãos sociais da ULSG, EPE, e que são o Conselho de Administração, o Fiscal Único e o Conselho Consultivo encontram-se representados na imagem 4.



Imagem 4: Órgãos Sociais da ULS com o ex. - Ministro da Saúde, Dr. Paulo Macedo, e o Presidente da Administração Regional de Saúde do Centro, Dr. José Tereso.

Fonte: www.ulsguarda.pt/?page_id=442

1.5 Estrutura Organizacional da ULSG

O HSM encontra-se organizado em diferentes áreas sendo elas, Prestação de Cuidados; Apoio à Prestação de Cuidados; Investigação, Ensino e Formação; Apoio à Gestão e Logística; Apoio Técnico.

1.5.1 Área de Prestação de Cuidados

Esta área encontra-se subdividida em Cuidados de Saúde Primários, Cuidados de Saúde Hospitalares, Cuidados Continuados e USP.

1.5.1.1 Cuidados de Saúde Primários

Na declaração de Alma, de 1978, foi definido o conceito que aqui se apresenta sobre Cuidados Primários de Saúde. “Os cuidados primários de saúde são cuidados essenciais de saúde baseados em métodos e tecnologias práticas, cientificamente bem fundamentadas e socialmente aceitáveis, colocadas ao alcance universal de indivíduos e famílias da comunidade, mediante sua plena participação e a um custo que a comunidade e o país podem manter em cada fase de seu desenvolvimento, no espírito de autoconfiança e autodeterminação. Fazem parte integrante tanto do sistema de saúde do país, do qual constituem a função central e o foco principal, quanto ao desenvolvimento social e económico global da comunidade. Representam o primeiro nível de contacto dos indivíduos, da família e da comunidade com o sistema nacional de saúde pelo qual os cuidados de saúde são levados o mais proximamente possível aos lugares onde pessoas vivem e trabalham, e constituem o primeiro elemento de um continuado processo de assistência à saúde”.

Em Portugal não temos uma definição única e aceite entre todos, mas podemos, entre outras descrições, dizer que Cuidados Primários de Saúde são o primeiro contacto dos indivíduos com os serviços de saúde assegurando estes cuidados essenciais e aconselhamento na resolução dos problemas com disponibilidade e de forma personalizada – abrangem a prevenção primária, secundária e terciária, ou seja, a educação para a saúde e a prevenção da doença, o diagnóstico e tratamento e ainda a reabilitação.

1.5.1.2 Cuidados de Saúde Hospitalares

Os cuidados secundários ou hospitalares podem ser definidos pela representação do conjunto de ações de prevenção, diagnóstico e tratamento realizadas a doentes na fase aguda de doença, cujos episódios se caracterizam pela necessidade de intervenções especializadas, exigindo o recurso a meios/recursos com tecnologia diferenciada. Habitualmente são prestados em unidades hospitalares e resultam em episódios de curta duração.

Os cuidados secundários integram os serviços de saúde que visam garantir a prestação de cuidados diferenciados (designadamente consultas externas de especialidade,

intervenções cirúrgicas, internamento e serviço de urgência), à população de determinada área geográfica.

1.5.1.3 Cuidados Continuados

Os Cuidados Continuados, têm como objetivos:

- a) Reabilitar: melhorar a funcionalidade com vista a diminuir a dependência;
- b) Readaptar: contribuir para a promoção do autocuidado com vista a assegurar a melhor qualidade de vida possível no quadro das limitações decorrentes da doença;
- c) Reintegrar: no meio onde a pessoa se vai inserir: a sua própria casa, residência de familiares ou alguma forma de internamento residencial, nomeadamente em lar público ou privado.

Uma Unidade de Cuidados Continuados deve dispor de parâmetros para aferir a funcionalidade das pessoas internadas, à entrada, ao longo do período de internamento e à saída, assim como prestar cuidados:

- a) De reabilitação;
- b) De convalescença;
- c) Em situação de doença que não carece de elevada tecnologia diagnóstica ou terapêutica hospitalar.

São áreas de atuação dos Cuidados Continuados:

- a) Cuidados médicos e de enfermagem;
- b) Apoio social, pessoal e hoteleiro;
- c) Reabilitação;
- d) Treino e ensino (atividades ocupacionais).

1.5.1.4 Unidade de Saúde Pública

A USP da ULSG está organizada e funciona dando cumprimento ao disposto nos Decretos-Lei nº28/2008 de 22 de fevereiro; Decreto-Lei nº102/2009 de 11 de maio; Decreto-Lei nº 81/2009 de 2 de abril; Decreto-Lei nº 82/2009 de 2 de abril; Lei nº 81/2009

de 21 de agosto; Decreto-Lei nº 137/2013 de 7 de outubro; Declaração de Retificação nº 52/2013 de 4 de dezembro. Esta possui autonomia organizativa e técnica de acordo com o disposto no nº 1 do artigo 8º do Decreto-Lei nº 81/2009 de 2 de abril.

Em conjunto com a ULSG integra:

- a) Um Serviço Operativo Central de Saúde Pública que inclui um núcleo de Vigilância Epidemiológica e Planeamento, de Intervenção Comunitária em Saúde, e de Gestão e Execução de Programas específicos de intervenção no âmbito da defesa, promoção e proteção da saúde da população ou determinados grupos;
- b) O Laboratório de Saúde Pública;
- c) O Gabinete de Engenharia Sanitária;
- d) Os Núcleos Locais de Saúde Pública, sediados nas Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados de cada concelho e abrangendo todos os concelhos que integram a ULSG.

A USP assegura o desempenho de funções de Autoridade de Saúde no âmbito da ULSG, nos termos da Legislação em vigor.

A esta USP compete:

- a) Elaborar informação e planos nos domínios de saúde pública;
- b) Assegurar a vigilância, monitorização e análise dos determinantes que influenciam a saúde na perspetiva de obtenção de ganhos em saúde;
- c) Formular, coordenar, implementar e desenvolver programas de promoção da saúde, prevenção da doença e prolongamento da vida com qualidade dos cidadãos;
- d) Reduzir as desigualdades em saúde face aos determinantes de saúde;
- e) Criar e sustentar ações transversais e parcerias intersetoriais para promover a saúde e reduzir as desigualdades;
- f) Promover a investigação e vigilância epidemiológica em grupos populacionais e situações específicas de saúde;

- g) Assegurar o cumprimento das leis e normas que visam proteger e promover a saúde, avaliando o seu impacto;
- h) Desenvolver e manter um corpo de especialistas em saúde pública, com formação adequada;
- i) Acompanhar a efetiva execução do Plano Nacional de Saúde, nomeadamente as metas definidas para a melhoria da saúde, prevenção da doença e redução das desigualdades.
- j) Melhorar a informação e os conhecimentos, com vista ao desenvolvimento da saúde pública – Investigar, desenvolver, avaliar e inovar em saúde;
- k) Promover e participar na formação pré e pós-graduada dos diversos grupos profissionais;
- l) Assegurar a qualidade das funções de saúde pública;
- m) Exercer as funções de Autoridade de Saúde de acordo com a Legislação em vigor.

Os Recursos Humanos que se encontram associados à USP são constituídos por: Médicos de Saúde Pública; Médicos do Internato Médico de Saúde Pública; Médicos de Medicina Geral e Familiar; Enfermeiros de Saúde Pública ou Saúde Comunitária; Técnicos Superiores de Saúde; Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais. Integram ainda as equipas, outros técnicos, nomeadamente: Nutrição, Psicologia Clínica, Fisioterapia e Serviço Social, de acordo com os programas a implementar.

1.5.2 Área de Apoio à Prestação de Cuidados

Dentro desta área englobam-se os serviços de Gabinete do Cidadão; Serviço de Alimentação, Nutrição e Dietética; Serviço de Assistência Religiosa; Serviço de Gestão de Utentes; Serviço de Esterilização; Serviço Farmacêutico; Serviço Social; e Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia.

1.5.2.1 Gabinete do Cidadão

Ao Gabinete do Cidadão compete promover a participação informada e responsável dos cidadãos, detentores de direitos e deveres, numa lógica de mediação e diálogo.

Compete a este serviço:

- a) Informar os utentes dos seus direitos e deveres enquanto utentes da ULSG;
- b) Proceder à receção centralizada, registo e tratamento de todas as reclamações, sugestões e agradecimentos, independentemente da via de acesso utilizada e no âmbito do programa “SIM CIDADÃO”;
- c) Apoiar e facilitar o acesso dos utentes aos meios legais disponíveis, nomeadamente a transcrição da informação clínica, se for caso disso;
- d) Potenciar a análise e tratamento das reclamações como indicador útil para a monitorização das boas práticas clínicas e de gestão global;
- e) Incentivar as equipas e prestadores de cuidados em geral, a acolher e resolver disfunções causadoras de reclamações;
- f) Desenvolver uma ação pró-ativa com os profissionais e serviços hospitalares, tendo em vista a correção das disfunções detetadas;
- g) Verificar as condições de acesso dos doentes aos cuidados de saúde;
- h) Verificar regularmente o grau de satisfação dos utentes da ULSG;
- i) Organizar canais de comunicação com todos os níveis de cuidados da ULSG;
- j) Promover a divulgação da existência do próprio Gabinete.

1.5.2.2 Serviço de Alimentação, Nutrição e Dietética

O Serviço de Alimentação, Nutrição e Dietética tem por finalidade principal contribuir para a otimização da nutrição e do suporte metabólico dos doentes, competindo-lhes também:

- a) Garantir o funcionamento da consulta de nutrição e dietética na ULSG;
- b) Participar nos processos de contratação de fornecimento externo da alimentação a doentes e funcionários;
- c) Avaliar a composição das ementas fornecidas aos utentes e ao pessoal da ULSG;
- d) Participar nos processos de aquisição dos produtos alimentares e dietéticos;
- e) Controlar os processos de requisição das dietas e respetivo fornecimento;
- f) Controlar a composição e qualidade dos alimentos consumidos na ULSG, por doentes e funcionários;
- g) Participar em programas e ações multidisciplinares desenvolvidas nas áreas da prevenção da doença, promoção da saúde, reabilitação e educação alimentar.

1.5.2.3 Serviço de Assistência Religiosa

Em cada uma das unidades hospitalares integradas na ULSG existe um Serviço de Assistência Religiosa, que visa prestar apoio religioso e espiritual aos doentes, particularmente aos internados e o seu funcionamento constará de regulamento, a aprovar pelo Conselho de Administração.

1.5.2.4 Serviço de Gestão de Utentes

A este serviço compete:

- a) Garantir um registo correto e exaustivo dos atos relativos ao percurso do doente na ULSG e assegurar a cobrança das taxas moderadoras;
- b) Assegurar o processo de pré-faturação, corrigindo oportunamente as situações que evidenciem desconformidades;
- c) Organizar e manter atualizado o sistema de informação sobre o estado clínico dos doentes, incluindo os casos de óbito;
- d) Assegurar a receção de pedidos de relatórios clínicos e o seu processamento;
- e) Instruir os processos para assistência médica noutra instituição de saúde, nacional ou estrangeira;
- f) Organizar e manter atualizado o arquivo ativo de processos individuais dos utentes e o arquivo central dos inativos;
- g) Organizar o sistema de visitas aos doentes internados;
- h) Assegurar o processamento da informação relativamente aos Grupos de Diagnóstico Homogéneo;
- i) Organizar o transporte dos doentes em ambulância e assegurar o controlo da respetiva faturação;
- j) Efetuar o reembolso de despesas com transporte aos doentes;
- k) Rececionar os pedidos de consultas e exames e praticar os atos administrativos necessários à realização dos mesmos pelos doentes quer estes sejam efetuados dentro da ULSG ou no exterior, garantindo o retorno da informação ao requisitante;
- l) Assegurar a gestão e controlo dos termos de responsabilidade relativos a atos a efetuar no exterior;

- m) Organizar e gerir o secretariado clínico e os gabinetes de consulta;
- n) Assegurar a coordenação dos processos administrativos relacionados com o atendimento, transporte e referência dos doentes no âmbito das unidades que compõem a ULSG;
- o) Assegurar a guarda e gestão de espólios;
- p) Preparar os processos de óbito e tratar dos demais procedimentos administrativos relacionados com óbitos e funerais.

1.5.2.5 Serviço de Esterilização

Este serviço tem como finalidade:

- a) Assegurar o processamento de todos os dispositivos médicos reutilizáveis necessários à prestação de cuidados no âmbito da ULSG, segundo as normas que garantam a qualidade técnica e a otimização de recursos;
- b) Assegurar a distribuição dos dispositivos médicos desinfetados ou esterilizados aos serviços utilizadores da ULSG, nas quantidades estabelecidas, observados os padrões de qualidade e os prazos determinados;
- c) Promover as ações necessárias à correta circulação, manipulação e tratamento dos dispositivos médicos contaminados;
- d) Promover as ações necessárias à correta circulação, armazenamento e utilização dos dispositivos médicos esterilizados;
- e) Manter atualizada a estatística da atividade desenvolvida, de modo a garantir a correta imputação aos diferentes centros de custo da ULSG;
- f) Colaborar com a Comissão de Controlo de Infecção na prevenção e controlo das infeções;
- g) Colaborar na formação dos profissionais de saúde de forma contínua e articulada.

1.5.2.6 Serviço Farmacêutico

Ao Serviço Farmacêutico compete:

- a) Gerir a Farmácia Hospitalar, assegurando a gestão e conservação de inventários, o controlo de *stocks* mínimos e de garantia, a encomenda, receção e armazenamento de medicamentos;
- b) Assegurar a distribuição interna, pelas unidades e serviços da ULSG, dos produtos necessários e adequados aos cuidados a prestar, no momento oportuno e ao menor custo, privilegiando a distribuição em dose unitária aos doentes internados;
- c) Controlar a dispensa de medicamentos, posologia, duração de terapêutica e estabelecer comparações com outras unidades;
- d) Promover a informação interna periódica sobre consumo de medicamentos;
- e) Garantir a informação farmacêutica e a prestação de assistência medicamentosa às unidades da ULSG;
- f) Garantir a melhoria da qualidade e segurança do circuito do medicamento, prevenindo erros de prescrição, administração e registo;
- g) Preparar e produzir medicamentos manipulados, citotóxicos e alimentação parentérica, segundo as normas de qualidade e segurança aplicáveis;
- h) Participar em comissões técnicas de avaliação de medicamentos ou em grupos de trabalho no domínio dos produtos farmacêuticos;
- i) Colaborar na investigação e no ensino das suas áreas específicas, designadamente através da colaboração nos ensaios clínicos autorizados na ULSG e na preparação e aperfeiçoamento dos profissionais;
- j) Organizar e manter os registos administrativos, contabilísticos e estatísticos estabelecidos;
- k) Garantir o cumprimento das instruções vigentes quanto aos estupefacientes, psicotrópicos, derivados do plasma, pedidos de autorização de utilização especial, entre outros;
- l) Dispensar medicamentos em ambulatório de acordo com a lei vigente.

1.5.2.7 Serviço Social

Ao Serviço Social compete:

- a) Contribuir para a humanização e qualidade dos serviços da ULSG;
- b) Assegurar o apoio psicossocial dos utentes da ULSG e exercer funções de estudo, conceção e adaptação de métodos técnico-científicos nesta área;
- c) Articular com as redes sociais de suporte as necessidades dos utentes da ULSG;
- d) Prevenir, evitar e minimizar casos em que a alta clínica possa não coincidir com a alta social;
- e) Assegurar a estatística do serviço de acordo com as normas em vigor.

1.5.2.8 Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia

A Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia centraliza a gestão de inscritos para cirurgia da ULSG.

Dentro das áreas referidas anteriormente, praticamente a sua totalidade têm como sede o HSM e o HNSA, sendo que algumas delas possuem ainda os CS.

1.5.3 Área de Investigação, Ensino e Formação

Dentro da área de Investigação, Ensino e Formação encontram-se a Unidade de Ensino, Investigação e Biblioteca; e a Unidade de Formação.

1.5.3.1 Unidade de Ensino, Investigação e Biblioteca

A Unidade de Ensino e Investigação e Biblioteca é uma unidade funcional a quem compete:

- a) Desenvolver as condições adequadas de articulação interinstitucional no âmbito do ensino pré e pós-graduado em que participa a ULSG;
- b) Acompanhar as atividades de ensino que decorram na ULSG;

- c) Dinamizar e apoiar a elaboração de projetos de investigação, em particular daquela que se relacione com as prioridades assistenciais da ULSG;
- d) Estabelecer parcerias com entidades públicas ou privadas para prossecução dos seus objetivos;
- e) Elaborar o relatório anual de atividades da Unidade;
- f) Promover a divulgação regular da atividade de ensino e investigação em curso na ULSG;
- g) Efetuar o levantamento das necessidades de aquisição de fontes de informação;
- h) Assegurar o correto cumprimento do disposto na lei de proteção de dados pessoais, bem como do estipulado no código de direito de autor e dos direitos conexos;
- i) Implementar e gerir serviços de informação em suporte eletrónico com acesso via intranet ou internet;
- j) Desenvolver e gerir as bases de dados documentais existentes na ULSG.

1.5.3.2 Unidade de Formação

A Unidade de Formação é uma unidade funcional que tem como objetivo promover o desenvolvimento profissional, a disseminação das boas práticas e a motivação dos profissionais da ULSG, sendo que lhe compete:

- a) Identificar, em colaboração com os serviços, as necessidades de formação de todos os profissionais da ULSG;
- b) Elaborar o plano de formação da ULSG, bem como o respetivo orçamento;
- c) Oferecer, de forma individualizada, a todos os profissionais condições de evolução e aperfeiçoamento profissional;
- d) Elaborar os processos de candidatura a financiamento externo;
- e) Organizar e acompanhar as ações de formação internas;
- f) Gerir o auditório e outros espaços destinados à formação;
- g) Avaliar os resultados e o impacto das ações de formação;
- h) Elaborar o relatório de atividades de formação internas e externas;
- i) Divulgar os resultados da formação;
- j) Promover a recolha, guarda, conservação e a acesso a consulta da informação científica e técnica com interesse para a missão e objetivos da ULSG.

1.5.4 Área de Apoio à Gestão e Logística

À área de Apoio à Gestão e Logística encontram-se associados os Serviços Financeiros, os de Recurso Humanos, os de Aprovisionamento e Logística, os de Instalações de Equipamentos e Transportes, e os de Sistemas de Tecnologia, Informação e Comunicação.

1.5.4.1 Serviços Financeiros

Compete aos Serviços Financeiros assegurarem o funcionamento dos sistemas de contabilidade patrimonial, orçamental e de custos, nos termos definidos no Plano Oficial de Contabilidade do Ministério da Saúde, e de acordo com os diplomas que regulamentam o regime de gestão financeira das entidades públicas empresariais.

Os Serviços Financeiros estruturam-se nas secções de Contabilidade Geral, Contabilidade Analítica, Faturação e Cobranças e de Tesouraria.

Compete à secção de Contabilidade Geral:

- a) Realizar as operações de abertura, encerramento e prestação de contas;
- b) Proceder à contabilização de todos os documentos, inerentes a custos, proveitos, ativos, passivos e capitais próprios;
- c) Elaborar a informação económica e financeira para os fins internos e externos dando cumprimento aos deveres de informação periódica;
- d) Dar cumprimento às obrigações fiscais da organização;
- e) Elaborar o orçamento nos termos definidos pelo órgão de gestão;
- f) Elaborar a informação de controlo de execução orçamental, dando cumprimento aos deveres de informação periódica, nos termos da lei;
- g) Assegurar a coerência e correção da informação económico-financeira.

Compete à secção de Contabilidade Analítica:

- a) Elaborar e manter atualizada a contabilidade analítica;
- b) Uniformizar e aperfeiçoar o sistema de imputação de custos/proveitos;

- c) Garantir a coerência e correção da contabilidade analítica.

Compete à secção de Faturação e Cobranças, nomeadamente:

- a) Emitir a faturação pelos serviços prestados e serviços complementares;
- b) Diligenciar pela cobrança dos atos em dívida junto das entidades financeiramente responsáveis, previamente ao contencioso;
- c) Propor o procedimento de cobrança contenciosa de créditos depois de esgotados os procedimentos normais de cobrança;
- d) Propor ao Conselho de Administração a classificação das dívidas como de cobrança duvidosa, a constituição de provisões e a anulação de dívida.

Compete à secção de Tesouraria, nomeadamente:

- a) Efetuar o controlo geral de disponibilidades;
- b) Proceder a todos os pagamentos e recebimentos;
- c) Gerir provisionalmente a tesouraria, aplicando os saldos disponíveis, nos termos das orientações do órgão de gestão.

1.5.4.2 Serviços de Recursos Humanos

Compete ao Serviço de Recursos Humanos:

- a) Assegurar o processamento de vencimentos;
- b) Proceder ao registo e controlo das faltas e licenças;
- c) Planear as necessidades de recursos humanos, com base nas orientações do Conselho de Administração, e colaborar no processo de orçamentação dos mesmos;
- d) Proceder ao levantamento e descrição das funções e número de trabalhadores por posto de trabalho;
- e) Propor a mobilidade de trabalhadores como forma de racionalização dos recursos humanos;
- f) Manter atualizado o registo da imputação da carga horária semanal dos profissionais aos diferentes centros de custos;

- g) Assegurar as atividades inerentes ao recrutamento, seleção e acolhimento de pessoal;
- h) Proceder à elaboração dos contratos individuais de trabalho, sua renovação e cessação, bem como à inscrição dos trabalhadores em qualquer organismo do Estado;
- i) Assegurar a realização do processo de avaliação de desempenho;
- j) Assegurar o cumprimento de todas as obrigações legais em matéria de recursos humanos;
- k) Informar todos os processos da área dos recursos humanos para decisão superior;
- l) Articular-se e apoiar o Serviço de Formação e o Serviço de Saúde Ocupacional;
- m) Elaborar o Balanço Social da ULSG;
- n) Participar na representação da ULSG em comissões e grupos de trabalho de acordo com as suas competências;
- o) Assegurar a uniformidade de critérios na aplicação das leis e regulamentos no âmbito da ULSG.

1.5.4.3 Serviços de Aprovisionamento e Logística

Compete ao Serviço de Aprovisionamento e Logística:

- a) Propor, executar e controlar o plano e orçamento de compras;
- b) Desenvolver os processos de aquisição dos bens, serviços e empreitadas necessários ao bom funcionamento da ULSG, garantindo a sua gestão administrativa;
- c) Propor a composição das comissões de escolha, bem como avaliar as respetivas propostas garantindo a aplicação dos critérios de seleção previamente definidos;
- d) Proceder sistematicamente à avaliação, negociação e seleção de fornecedores de forma a obter as melhores condições de fornecimento para a instituição;
- e) Diligenciar no sentido da normalização de produtos no âmbito da ULSG e controlar a entrada de novos produtos no consumo hospitalar;
- f) Desenvolver uma adequada política de gestão económica de *stock*, designadamente definindo e controlando os pontos de encomenda, bem como os níveis de segurança;

- g) Atualizar o inventário anual e proceder ao cálculo anual das respetivas amortizações em colaboração com os serviços financeiros;
- h) Proceder à receção, conferência e armazenamento dos bens entregues;
- i) Organizar e gerir os armazéns;
- j) Proceder à revisão contínua do mestre de artigos, bem como definir e uniformizar as nomenclaturas e códigos dos produtos;
- k) Proceder regularmente aos artigos sem movimento e registar e identificar os que estejam fora do prazo de validade;
- l) Estabelecer circuitos adequados de distribuição interna, reposição e devolução, com os serviços utilizadores;
- m) Proceder a revisões periódicas dos níveis e perfis de consumo dos serviços, bem como a evolução dos consumos, tendo em vista identificar oportunidades de redução de custos;
- n) Proceder a contagens físicas periódicas nos *stocks* dos centros de custo;
- o) Avaliar a prestação dos serviços no âmbito dos contratos de *outsourcing*;
- p) Assegurar uma atempada conferência de faturas;
- q) Garantir o registo e atualização permanente do inventário;
- r) Assegurar o bom funcionamento da reprografia.

1.5.4.4 Serviços de Instalações, Equipamentos e Transportes

A este serviço compete:

- a) Promover, assegurar, acompanhar, avaliar e fiscalizar a elaboração de projetos, a realização de obras;
- b) Organizar e manter o arquivo técnico dos edifícios, das instalações técnicas especiais, do equipamento geral e médico e das viaturas;
- c) Estudar e programar a manutenção dos edifícios, das instalações técnicas especiais, do equipamento geral e médico e das viaturas;
- d) Assegurar a adequada manutenção e assistência técnica a bens, equipamentos, viaturas, edifícios e instalações da ULSG;
- e) Manter atualizada uma base de dados informática da manutenção e revisão de equipamentos e viaturas;

- f) Elaborar e difundir, em articulação com o Serviço de Saúde Ocupacional, manuais de procedimentos de utilização de instalações técnicas especiais e equipamentos, de acordo com as regras de segurança e qualidade aplicáveis e as instruções dos fabricantes e fornecedores;
- g) Assegurar em articulação com o Serviço de Saúde Ocupacional as atividades necessárias ao bom funcionamento e manutenção dos sistemas de apoio de emergência;
- h) Organizar e manter atualizado o sistema de sinalização interno;
- i) Assegurar a manutenção da central telefónica;
- j) Assegurar os serviços de jardinagem e de limpeza dos jardins;
- k) Gerir a frota da ULSG;
- l) Manter registo estatístico das atividades desenvolvidas pelo serviço, que permita imputar aos serviços utilizadores os correspondentes custos.

1.5.4.5 Serviço de Sistemas de Tecnologias, Informação e Comunicação

A este serviço compete:

- a) Assegurar a operacionalidade, manutenção e segurança do parque informático e da rede de informação e comunicação da ULSG, bem como as ligações às redes exteriores, designadamente à rede de informação da saúde;
- b) Instalar ou promover a instalação de novos equipamentos informáticos e de infraestruturas, particularmente de rede e cablagem, procedendo às ações necessárias ao seu correto funcionamento;
- c) Analisar e dar parecer sobre as necessidades de equipamento informático expressas pelos departamentos e serviços, numa perspetiva de rentabilização, racionalização e oportunidade;
- d) Gerir os contratos de manutenção dos equipamentos e das aplicações informáticas;
- e) Apoiar o utilizador na exploração das aplicações informáticas, das tecnologias de informação e comunicação da ULSG;
- f) Promover, em articulação com os serviços de formação, ações de formação aos utilizadores, de forma a contribuir para uma utilização mais eficiente das aplicações informáticas existentes;

- g) Introduzir medidas técnicas e organizativas de segurança da informação e comunicação que impeçam a sua destruição, perda acidental, alteração, difusão ou acesso não autorizados;
- h) Assegurar a exploração das aplicações de suporte ao sistema de informação da ULSG, bem como a sua inserção no desenvolvimento do sistema de informação do SNS;
- i) Organizar e manter registos cadastrais de todos os equipamentos informáticos instalados na ULSG;
- j) Orientar e coordenar o planeamento do sistema de informação e comunicação da ULSG;
- k) Definir a infraestrutura tecnológica de suporte às estratégias para as tecnologias de informação e comunicação a utilizar na ULSG;
- l) Configurar os sistemas de informação e comunicação de forma homogénea e coerente em toda a ULSG, de acordo com as configurações que vierem a ser definidas;
- m) Assegurar o desenvolvimento e introdução de tecnologias web na ULSG.

1.5.5 Área de Apoio Técnico

Dentro da área de Apoio Técnico encontra-se a Assessoria Técnica.

1.5.5.1 Assessoria Técnica

Relacionada com a Assessoria está o Gabinete da Gestão da Doença e o GEPAG.

1.5.5.1.1 Gabinete de Gestão da Doença

É da competência deste Gabinete:

- a) Assegurar a implementação, gestão, monitorização, avaliação de programas de gestão da doença;
- b) Promover a criação de equipas multidisciplinares responsáveis pela execução dos programas de gestão da doença;

- c) Coordenar os recursos necessários aos programas de gestão da doença ao longo dos vários níveis de prestação de cuidados;
- d) Criar, gerir e atualizar as bases de dados, em suporte eletrónico, necessárias aos programas de gestão da doença;
- e) Analisar em conjunto com os Cuidados de Saúde Pública as características epidemiológicas da população de modo a aferir as doenças em melhor posição para serem alvo de programas de gestão da doença;
- f) Assegurar a implementação de protocolos de referenciação entre Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares, com a colaboração de profissionais destes níveis de cuidados;
- g) Promover medidas no âmbito do planeamento e gestão de altas, com a colaboração dos profissionais dos Cuidados de Saúde Primários, dos Cuidados Hospitalares e dos Cuidados Continuados;
- h) Fomentar o desenvolvimento de planos de gestão de cuidados que assegurem uns *standards* mínimos de cuidados, com a colaboração dos profissionais dos quatro níveis de cuidados e dos serviços de apoio necessários;
- i) Propor programas de formação envolvendo profissionais dos vários níveis de cuidados, em parceria com o serviço de formação profissional;
- j) Promover o uso da Telemedicina entre os Cuidados de Saúde Primários e os Cuidados Hospitalares.

1.5.5.1.2 GEPAG

É da competência do GEPAG:

- a) Garantir a produção de informação pertinente, fiável e em tempo útil, sobre a atividade da ULSG, para fins de gestão interna e para resposta às entidades superiores de tutela;
- b) Preparar os documentos e sistematizar a informação necessária à elaboração do processo de contratualização interna e externa;
- c) Acompanhar, monitorizar e avaliar a execução dos objetivos estabelecidos em sede de processos de contratualização interna e externa;
- d) Produzir regularmente informação de gestão destinada ao Conselho de Administração e Diretores de Departamentos;

- e) Efetuar análises periódicas sobre evolução dos principais indicadores de gestão e formular recomendações sobre os desvios detetados;
- f) Elaborar a proposta de Plano de Ação e Relatório de Atividades Anual da ULSG;
- g) Analisar a viabilidade económico-financeira de projetos de investimentos que lhe sejam submetidos pelo Conselho de Administração;
- h) Preparação e controlo da execução dos projetos de investimento objeto de financiamento externo;
- i) Realizar estudos de avaliação económica no âmbito de projetos desenvolvidos pela ULSG.

É sobre este gabinete, onde realizei o estágio, que me debruçarei no próximo capítulo, descrevendo as suas principais funções.

Capítulo 2 - GEPAG

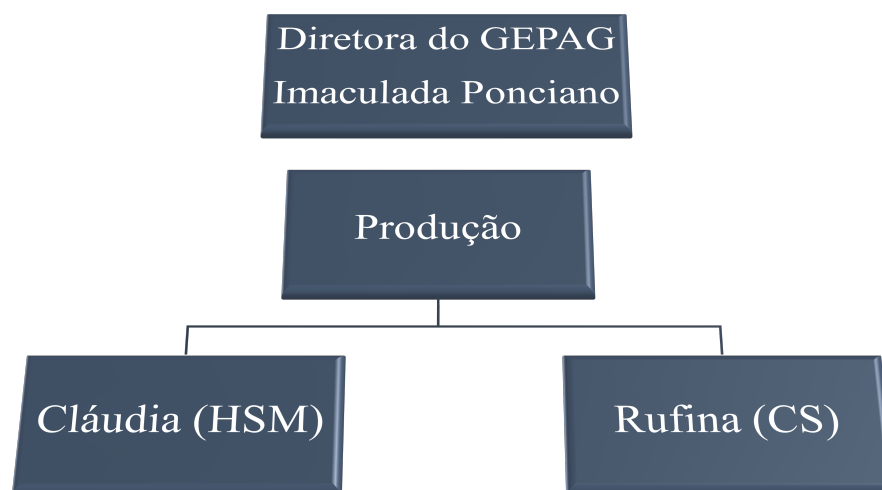
2.1 Regulamento Interno da ULSG

Em execução do disposto no artigo 19.º do Decreto-Lei nº 183/2008, de 04 de setembro e nos Estatutos por ele aprovados, apresenta-se, de seguida, o Regulamento Interno da ULSG, a qual estabelece os princípios de gestão e de funcionamento da mesma, a respetiva estrutura orgânica e as competências dos serviços que a integram.

Relativamente ao Enquadramento Legal, a ULSG rege-se pelo disposto no Regulamento Interno e pelo Decreto-Lei nº 558/99, de 17 de dezembro e no artigo 19.º do Decreto-Lei nº 183/2008, de 04 de setembro.

2.2 Membros do GEPAG

O GEPAG é constituído pela Diretora Imaculada Ponciano e por duas colaboradoras no setor da Produção, como está representado no esquema 1, que tratam de assuntos relativamente ao HSM e aos CS.



Esquema 1: Constituição do GEPAG.

Fonte: Elaboração Própria.

2.3 Código de Ética

O Código de Ética da ULSG é baseado fundamentalmente na exigência ética da sua atividade, consagrada à prestação de cuidados de saúde com a máxima qualidade e eficiência, de um modo humanizado.

Envolve toda a atividade profissional que nesta Unidade de Saúde se exerce respeitante, direta ou indiretamente, à assistência e tratamento dos utentes de toda a ULSG, dentro da vasta conjuntura em que está organizada e que envolve vários tipos de profissionais de saúde como Administradores Hospitalares, Médicos, Enfermeiros, Psicólogos, Técnicos, assim como Profissionais Administrativos, e vários tipos de executantes Auxiliares.

2.4 Transações Relevantes do Relatório de Contas de 2013

As transações de bens e serviços entre a ULSG e as entidades que com ela se relacionam são efetuadas assegurando o rigoroso cumprimento dos princípios de igualdade, equidade, transparência, concorrência, imparcialidade, e adequadamente formalizados, não havendo lugar à prática de despesas confidenciais ou não documentadas e estando assegurado o cumprimento da legislação em vigor no que respeita a Contratos Públicos. Na tabela 1 apresenta-se alguns fornecedores da ULSG de 2013.

Entidade	Valor
Nephrocare Portugal, S.A	2.319.702,00€
Randstad Clinical – Cuidados de Saúde, LD.^a	1.879.306,00€
Cedir – Centro Diagnóstico RX, LD.^a	1.575.400,00€
Comoaopolo, LD.^a	1.108.446,00€

Tabela 1: Lista de Fornecedores.

Fonte: Relatório de Contas de 2013 da ULSG.

2.5 Sustentabilidade Económica, Social e Ambiental

O modelo de ULS é um modelo de integração vertical de cuidados que tem por objetivo principal a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados. Daí que o modelo de financiamento aplicável às ULS, e nomeadamente à ULSG, vise favorecer a referida integração de cuidados. Em concreto, o financiamento assenta na celebração de um Contrato Programa entre a Administração Central do Sistema de Saúde e a ULSG, assim como estabelece as contrapartidas financeiras calculadas através de um valor capitacional, baseado na população abrangida, acrescido do valor a pagar pelo internato médico e programas específicos.

Pretendendo assegurar a sustentabilidade económica, social e ambiental são elaborados instrumentos de gestão e controlo da atividade, nomeadamente planos de desempenho e orçamentos que pretendem assegurar o rigoroso cumprimento da missão da ULSG associada a uma eficiente alocação de recursos económico-financeiros. Ao longo do ano são elaborados mensalmente relatórios de desempenho que permitem acompanhar a execução do Contrato Programa e do Orçamento.

2.5.1 Sustentabilidade Económica

A ULSG procurou definir no âmbito económico orientações estratégicas e concomitantemente consolidar o *modus operandi* da organização.

Importa a propósito referir algumas medidas de eficiência técnica preconizadas para a gestão operacional da ULSG:

- a) Racionalização do consumo de meios complementar de diagnóstico e terapêutica, com introdução de protocolos clínicos;
- b) Racionalização do consumo de medicamentos, material de consumo clínico e de consumo hoteleiro, com incremento do controlo interno;
- c) Melhor gestão logística, através do combate à dispersão, assimetria e desperdício de recursos;

- d) Otimização dos processos de negociação para a aquisição de bens e fornecimentos de serviços, aproveitando o efeito de economias de escala.

2.5.2 Sustentabilidade Social

A preocupação com a responsabilidade social encontra-se patente na valorização dos Recursos Humanos, demonstrada através de ações de formação profissional, que atualizam conhecimentos e favorecem a satisfação profissional. Noutra frente, a ULSG, em articulação com várias instituições de ensino, propicia estágios académicos, profissionais e voluntários, com o objetivo de favorecer a empregabilidade, em especial dos jovens.

2.5.3 Sustentabilidade Ambiental

A ULSG cumpre toda a legislação a projetos na área e da proteção do meio ambiente. Assim, em todas as unidades que integram a ULSG estão considerados vetores fundamentais direcionados para aspetos construtivos, matérias e instalações, consumos energéticos, determinantes ambientais, água, ar interior, resíduos, ruído, radiações e gestão ambiental.

2.6 Divulgação de Informação Relevante

Os órgãos sociais divulgam publicamente todas as informações relevantes respeitantes à ULSG.

As informações divulgáveis nos termos dos presentes princípios de bom governo encontram-se disponíveis no sítio da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, onde constam a identificação dos Órgãos Sociais, a evolução da informação financeira e do esforço financeiro realizado.

2.7 Outros do Relatório de Contas de 2013

A ULSG é responsável pelo cumprimento dos objetivos no âmbito da prestação de cuidados de saúde aos Utentes da sua área de influência, nomeadamente em termos da sua produção contratada. Relativamente a este ponto sublinha-se que a ULSG atingiu a maioria dos objetivos contratualizados.

Ao longo do ano 2013 não foi realizado qualquer aumento de capital, estando à data registados na Conservatória do Registo Comercial, todos os incrementos de capital estatutário ocorrido desde o início de atividade da ULSG no valor total de 13.877.236€.

Relativamente, às competências desenvolvidas no estágio, estas serão abordadas no capítulo seguinte.

Capítulo 3 - Tarefas Desenvolvidas

3.1 Introdução

Neste último capítulo retrato todas as atividades que desenvolvi no GEPAG.

Inicialmente foi-me explicado como proceder com os programas com que trabalhavam, sendo estes: o SONHO, SICA, SINUS, WEB-GDH, que me deram toda a informação necessária relativamente ao HSM, HNSA e aos CS.

Tratei todo o tipo de informações e especialidades, relativamente a todas as “Listas de Espera de junho a agosto de 2015”, da “Monitorização de junho a agosto de 2015” e dos “Gastos do Conselho Administrativo de junho a agosto de 2015”.

Embora não tenha elaborado o “Plano Estratégico 2016 – 2018”, e o “Orçamento de 2016 da ULSG”, analisei as diversas peças dos referidos documentos dos anos anteriores. Além disso, recolhi informações/dados de sistemas de informação da atividade hospitalar e de cuidados de saúde primários. Elaborei quadros com informação económico-financeiro, tendo por base balanços, balancetes e demonstração de fluxos de caixa.

3.2 Programas Informáticos

A implementação de um sistema de informação na saúde pode ser direcionada para:

- a) os administrativos, tendo como objetivo registar os dados dos utentes e o funcionamento da instituição;
- b) os profissionais de saúde, no sentido de registarem os dados clínicos dos utentes;
- c) os gestores com o intuito de registarem os custos e receitas dos serviços prestados pela instituição.

Ao longo do estágio tive conhecimento de diferentes programas, entre os quais o SICA, SONHO, WEB – GDH, ADW, que tive de usar para realizar as tarefas que me eram propostas diariamente.

3.2.1 SICA

Este programa tem como objetivo suportar o processo de Contratualização entre a Tutela e as entidades prestadoras de cuidados de saúde que integram o SNS e, no essencial, o processo pode ser dividido em três fases: Contratualização propriamente dita/ Negociação, Elaboração do Contrato-Programa e Acompanhamento dos objetivos estabelecidos.

3.2.2 SONHO

Em 1988, o SONHO (imagem 5) surgiu na sequência de um Sistema de Informação anterior denominado Sistema Mínimo de Informação Médico-Administrativa no Internamento, sendo que este era um sistema centralizado em três centros informáticos, sendo a informação enviada em papel para estes centros para ser introduzida em base de dados.

Em 1990, o Sistema de Gestão de Doentes Hospitalares, constituído pelos módulos de Identificação, Consulta Externa, Urgência e Internamento estava em fase de instalação em três hospitais piloto (Hospital Santa Maria – Lisboa, Hospital de São João e Hospital Distrital de Aveiro) perspetivando-se o alargamento a mais hospitais.

Em 1991, o Dr. José Castanheira apresenta no Fórum de Informática da Saúde o tema “Sistema de Gestão de Doentes (SGD): Identificação de Doentes e Urgência”. No mês de março desse ano “o módulo do Internamento do SGD é o último que se prevê que seja instalado”.

Em junho ainda não está ativado o módulo de Identificação.

Em fevereiro de 2009, a Administração Central do Sistema de Saúde, I.P., abre o concurso público para a aquisição de Serviços de Manutenção Corretiva e Evolutiva do SONHO.

São módulos do SONHO: Urgência, Identificação, Internamento, Consulta, Cirurgia do Ambulatório, Hospital de Dia, MCDT/ Admissões Diretas.

O Sistema de Informação para a gestão de Doentes, foi desenvolvido em parceria pelo Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores e pelo Serviço de Informática da Saúde com o intuito de responder à crescente necessidade de tornar mais eficiente o trabalho administrativo nos hospitais portugueses.

No SONHO os principais identificadores do doente são o número de processo (que não existe para todos os doentes), e o número sequencial (este número não é sempre impresso nas vinhetas dos doentes e por essa razão nem sempre é conhecido pelos profissionais de saúde). Este também tem uma forte componente financeira, permitindo que a ele estejam associados diagnósticos e procedimentos registados como código da Classificação Internacional da Doença, sendo estes códigos transformados em Grupo de Diagnóstico Homogéneo para fins de faturação.

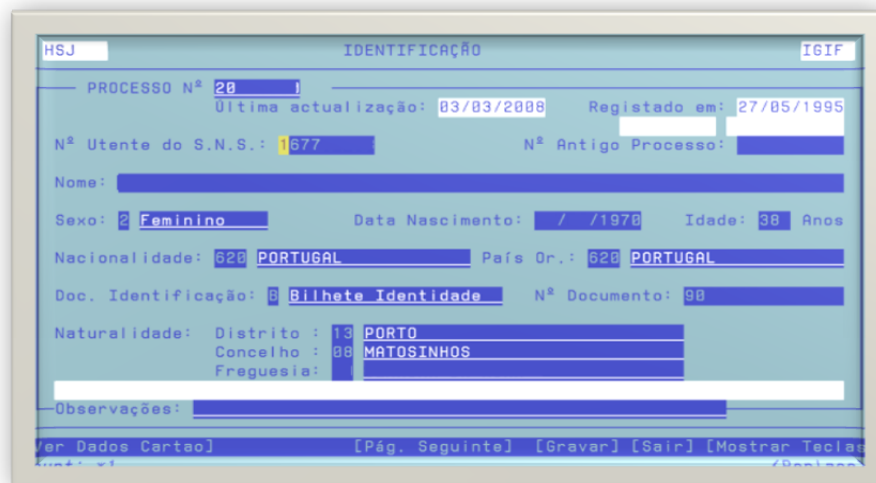


Imagem 5: Programa SONHO.

Fonte: www.portalcodgdh.min-saude.pt/index.php/SONHO

3.2.3 WEB-GDH

Esta é uma aplicação que funciona em ambiente web destinada à recolha, edição e agrupamentos de internamento de cirurgia do ambulatório ou de ambulatório médico codificado, produzida pela empresa *TimeStamp* sob contrato para a Administração Central do Sistema de Saúde.

Foi instalada nos hospitais do SNS e começou a ser utilizada em 1 de outubro de 2009.

3.2.4 ADW

O ADW é a aplicação de *Business Intelligence* do *ALERT*®, que suporta as decisões clínicas e a gestão de recursos nos cuidados de saúde, tendo como características: Pacote de relatórios *standards*; Relatórios *ad hoc*; Mecanismos de *audit trail*; Análise de dados clínicos; Avaliação de processos; Avaliação de performance; *Key Performance Indicators*; Tomada de decisões baseada em provas; Relatórios de níveis de codificação; Fundamentação do Retorno de Investimento.

Este programa é uma ferramenta valiosa nas tomadas de decisão em ambientes clínicos, uma vez que:

- a) Permite que os utilizadores controlem e avaliem a atividade em curso;
- b) Melhora a gestão das instituições de saúde com base em fatos reais recolhidos em ambientes livres de papel;
- c) Ajuda a interpretar corretamente os dados;
- d) Permite a comparação de resultados entre diferentes prestadores de cuidados.

3.2.5 SINUS

Integrado no esforço de modernização e melhoria de rendimentos dos Cuidados de Saúde Primários e tendo em vista a implementação do Cartão de Utente do SNS, este sistema é orientado para o controlo administrativo nas áreas da Consulta, Urgência, Vacinação, Gestão da requisição e emissão do Cartão de Utente e Registo Administrativo de Contatos, cujo modelo de funcionamento é comum aos Centros de Saúde/ Extensões.

Tem como objetivo permitir um acesso mais rápido ao historial clínico dos utentes.

3.3 Informação e Especialidades Tratadas

3.3.1 Listas de Espera

As Listas de Espera consistem numa separação de utentes relativamente às especialidades para a qual aguardam.

Os critérios para a elaboração das mesmas passam por uma organização rigorosa e detalhada relativamente às especialidades que o HSM e HSNA desempenham. Os utentes com consulta marcada previamente, tinham prioridade sobre aquelas que apareciam sem consulta. Sendo assim, as datas das consultas eram importantes para poder fazer a seleção acertada.

Os objetivos destas listas visam manter a informação organizada e atualizada dentro do GEPAG para poderem responder convenientemente aos pedidos que surgiam.

3.3.2 Monitorização

Relativamente à Monitorização, esta tem a mesma finalidade que uma Lista de Espera, manter a informação organizada e atualizada. Enquanto que, uma Lista de Espera passa por trabalhar com os nomes dos utentes, a elaboração da Monitorização passa por contagem dos utentes em números, agrupando-os nos serviços do HSM e HNSA.

Tanto a Monitorização como as Listas de Espera eram tratadas no programa Excel.

3.3.3 Gastos do Conselho Administrativo

Os Gastos do Conselho Administrativo, dizem respeito à organização de um documento que separa os diferentes serviços nos gastos que neles ocorrem.

Neste documento, também usava o Excel para a realização do mesmo.

3.3.4 Outros

A instituição tratava ainda das contas a nível do Plano Oficial de Contabilidade do Ministério da Saúde, sendo uma versão anterior ao atual, que é o Serviço Nacional de Contabilidade.

Analisei e tratei de informações referentes aos balancetes, fluxos de caixa e outros documentos, com o intuito de elaborar quadros de informação económico–financeiro relativa aos gastos e proveitos que existiam no HSM.

A elaboração dos mesmos servia para manter a informação contabilizada, organizada e atualizada.

Conclusão

Ao longo do estágio, tive a oportunidade de aperfeiçoar e adaptar conhecimentos adquiridos ao longo da Licenciatura em Gestão. Por vezes, em sala de aula não é possível ter uma clara noção de certos pormenores que são muito importantes, sendo sem dúvida uma mais-valia a possibilidade de realizar um estágio curricular.

A minha adaptação ao trabalho que me era proposto, numa fase inicial, foi de difícil compreensão, relativamente aos programas em si. Mas com o passar do tempo fui-me adaptando aos poucos e consegui atender aos pedidos que me eram propostos. Fui sempre cumpridor com o que me era proposto.

Para concluir, quero enaltecer que o estágio foi, indubitavelmente, uma enorme prova de esforço, acima de tudo, a nível mental.

Bibliografia

Referências da internet:

<http://google.pt>, consultado em agosto 2015
<http://ulsguarda.min-saude.pt>, consultado em agosto 2015
<http://acss.min-saude.pt/>, consultado em agosto 2015
<http://portalcodgdh.min-saude.pt/index.php/SONHO>, consultado em agosto 2015
<http://portalcodwebgdh.min-saude.pt/index.php/WebGDH>, consultado em agosto 2015
<http://alert-online.com.pt/founder>, consultado em agosto 2015
<http://alert-online.com/pt/adw>, consultado em agosto 2015
http://im.med.up.pt/si_saude.html, consultado em agosto 2015
<http://google.pt/search?q=concelho+da+guarda>, consultado em agosto 2015
http://ulsguarda.min-saude.pt/?page_id=440, consultado em agosto 2015
http://ulsguarda.min-saude.pt/?page_id=442, consultado em agosto 2015
http://ulsguarda.min-saude.pt/?page_id=467, consultado em agosto 2015
http://ulsguarda.min-saude.pt/?page_id=468, consultado em agosto 2015

Legislação

Decreto-Lei nº 558/99, de 17 de dezembro;
Decreto-Lei nº28/2008 de 22 de fevereiro; Decreto-Lei nº102/2009 de 11 de maio;
Decreto-Lei nº 81/2009 de 2 de abril; Decreto-Lei nº 82/2009 de 2 de abril; Lei nº 81/2009 de 21 de agosto; Decreto-Lei nº 137/2013 de 7 de outubro e Declaração de Retificação nº 52/2013 de 4 de dezembro;
No nº 1 do artigo 8º do Decreto-Lei nº 81/2009 de 2 de abril;
No artigo 19.º do Decreto-Lei nº 183/2008, de 04 de setembro.

Outros documentos:

Relatório de Contas 2013 da ULSG.
Declaração de Alma (Ata).