



Serviço de
Imuno-hemoterapia

Hospital Distrital de Santarém

PI - 00

Partes Interessadas e requisitos do Serviço de Imuno-hemoterapia

Rev.: 02

Página: 1 | 5

Por partes interessadas entende-se todos aqueles que de alguma forma estão relacionados com o SIH do HDS, EPE. Esta análise permite a identificação e categorização dos diferentes tipos de interesses a diversos níveis: o seu impacto, a sua prioridade, quer a partir do seu nível de autoridade, ou seu envolvimento, grau de poder, nível de interesse e influência. O objetivo é obter uma sistematização das informações relativas às partes interessadas de forma a poder definir estratégias de atuação mais adaptadas (Quadro 1).

As partes interessadas e os seus requisitos relevantes são determinados pela Gestão de Topo, de acordo com o nível do propósito e intenção estratégica do SIH e do seu SGQ, e conhecidas dos colaboradores do SIH, monitorizadas e revistas anualmente, em reunião de revisão pela gestão, de forma a se manterem atualizadas.

Quadro 1: Partes interessadas do SIH do HDS, EPE.

Partes Interessadas do Serviço de Imuno-hemoterapia*						
*Foram identificadas as Partes Interessadas e os requisitos considerados pelo SIH como relevantes para o SGQ e que podem ter impacto na capacidade do SIH os fornecer, por forma a aumentar a probabilidade de sucesso do SIH em satisfazer os requisitos dos seus clientes/utentes, assim como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis.						
Posição	Partes Interessadas (PI)	Requisitos das partes interessadas relativamente ao SIH	Requisitos do SIH relativamente às PI	Comunicação com as partes interessadas	Monitorização	
					NC	
					PI	SIH
Interno	Colaboradores do SIH do HDS, EPE	Manutenção do posto de trabalho e obtenção de melhores condições do mesmo. Aceder à possibilidade de atualização científica constante para melhor desempenhar as funções devidas. Reconhecimento profissional e financeiro em concordância com o definido para cada profissão.	O serviço prestado pelo SIH depende da eficiência e eficácia dos seus colaboradores. São a ligação entre o planeamento e a execução, assim o SIH requer a realização das suas funções, em conformidade, a nível técnico, científico, ético e deontológico.	Contacto verbal, via <i>e-mail</i> e através da documentação do SGQ (Instruções de Trabalho, Técnicas e outra documentação), via <i>intranet</i> do HDS, EPE. Deve-se ser claro na transmissão de ideias.	1	3

Elaborado por: Ana Carolina Serrano Data: 2019-01-21 Assinatura: _____	Revisto por: Rute Ribeiro Data: 2021-02-22 Assinatura: _____	Validado por: João Moura Data: 2021-02-22 Assinatura: _____
--	--	---



Serviço de
Imuno-hemoterapia

Hospital Distrital de Santarém

PI - 00

Partes Interessadas e requisitos do Serviço de Imuno-hemoterapia

Rev.: 02

Página: 2 | 5

Quadro 1: Partes interessadas do SIH do HDS, EPE (continuação).

Partes Interessadas do Serviço de Imuno-hemoterapia*						
Posição	Partes Interessadas (PI)	Requisitos das partes interessadas relativamente ao SIH	Requisitos do SIH relativamente às PI	Comunicação com as partes interessadas	Monitorização	
					NC	
					PI	SIH
Interno	Conselho de Administração (CA) do HDS, E.P.E.	Garantir o sucesso no desempenho das suas funções, o que está diretamente relacionado com o sucesso da organização – HDS, EPE – o que se ambiciona no desempenho das suas funções.	Tomada de todas as decisões da Gestão de Topo, que vão de encontro com a satisfação dos interesses do SIH e consequentemente dos utentes deste serviço.	A comunicação é assegurada pela via verbal e via <i>e-mail</i> , por intermédio da Adjunta para a Gestão da área dos MCDT's, Dra. Marta Baccelar, via NSI e Ordens de Serviço.	0	2
Interno	Clientes (Serviços utilizadores do HDS, EPE/ Utentes e acompanhantes destes, do Hospital de Dia do SIH do HDS, EPE)	Obter um atendimento célere e que permita o tratamento, e/ou monitorização de situações clínicas, que tenham a pretensão de ser conducentes a uma melhoria no estado/ condição de saúde. Esclarecimento de questões clínicas e/ou laboratoriais, à luz do melhor conhecimento atual, com ética, rigor e responsabilidade.	Necessidade constante para a realização da atividade do SIH. Sem clientes/utentes o serviço não faria sentido, pois não teria atividade. Deverá haver cordialidade e facilitação, na medida do possível, do trabalho desenvolvido em prol da saúde destes.	Contacto pessoal, o mais próximo possível por forma a criar uma relação de grande confiança e com capacidade de resolução. Utilização, ainda, de correio CTT, <i>e-mail</i> , e telefone.	1	0
Interno	Serviço de Informática do HDS, EPE	Solicitação via plataforma <i>help desk</i> , pormenorizada e clara, sempre que for necessário apoio do serviço de informática.	Atendimento atempado e eficaz na resolução de questões informáticas e de suporte.	Comunicação clara e detalhada, via telefónica, via <i>e-mail</i> e <i>help desk</i> .	0	0

Elaborado por: Ana Carolina Serrano
Data: 2019-01-21
Assinatura: _____

Revisto por: Rute Ribeiro
Data: 2021-02-22
Assinatura: _____

Validado por: João Moura
Data: 2021-02-22
Assinatura: _____



Serviço de
Imuno-hemoterapia

Hospital Distrital de Santarém

PI - 00

Partes Interessadas e requisitos do Serviço de Imuno-hemoterapia

Rev.: 02

Página: 3 | 5

Quadro 1: Partes interessadas do SIH do HDS, EPE (continuação).

Partes Interessadas do Serviço de Imuno-hemoterapia*						
Posição	Partes Interessadas (PI)	Requisitos das partes interessadas relativamente ao SIH	Requisitos do SIH relativamente às PI	Comunicação com as partes interessadas	Monitorização	
					NC	
					PI	SIH
Interno	Serviço de Instalações e Equipamentos do HDS, EPE	Acesso às instalações do SIH para efetuar manutenções preventivas e corretivas de equipamentos, sistema AVAC e das infraestruturas do SIH.	Realização de manutenções preventivas de acordo com a calendarização estabelecida, atendimento atempado nas diversas situações que surjam, quer nas infraestruturas, quer nos equipamentos do HDS, EPE.	Comunicação clara e cordial, telefonicamente e pessoalmente. Realização de pedidos de manutenções corretivas e preventivas via plataforma MAC.	0	1
Interno	Laboratório de Patologia Clínica do HDS, EPE	Receção de produtos biológicos para análise em situação conforme, de acordo com o produto e análise a efetuar, e com a identificação correta do utente. Elaboração do pedido de análises clínicas pelo médico, através do sistema informático Web Apollo ou SAM.	Obtenção do resultado das análises clínicas solicitadas, com a maior brevidade possível.	Comunicação é assegurada por contacto telefónico ou pessoalmente, nos casos urgentes, que suscitem dúvidas ou que necessitam de nova colheita de amostra.	0	0
Interno	Serviço de Aprovisionamento do HDS, EPE	Realização de pedidos de compras de produtos e serviços via sistema informático SGICM-L, atempadamente e da forma mais esclarecedora possível (sempre que possível, com pedido codificado).	Compra e fornecimento de produtos e serviços pedidos dentro dos prazos estipulados e de acordo com as especificações pedidas.	Via sistema informático SGICM-L ou pessoalmente – pelos colaboradores do SIH responsáveis pelo processo de Compras.	0	0

Elaborado por: Ana Carolina Serrano
Data: 2019-01-21
Assinatura: _____

Revisto por: Rute Ribeiro
Data: 2021-02-22
Assinatura: _____

Validado por: João Moura
Data: 2021-02-22
Assinatura: _____



Serviço de
Imuno-hemoterapia

Hospital Distrital de Santarém

PI - 00

Partes Interessadas e requisitos do Serviço de Imuno-hemoterapia

Rev.: 02

Página: 4 | 5

Quadro 1: Partes interessadas do SIH do HDS, EPE (continuação).

Partes Interessadas do Serviço de Imuno-hemoterapia*						
Posição	Partes Interessadas (PI)	Requisitos das partes interessadas relativamente ao SIH	Requisitos do SIH relativamente às PI	Comunicação com as partes interessadas	Monitorização	
					NC	
					PI	SIH
Interno	Farmácia do HDS, EPE	Realização de pedidos de Plasma Humano Inativado (PHI) A; B; 0 e AB, e registo dos consumos nos doentes correspondentes, de: medicação, PHI e outros produtos farmacêuticos (ex.: desinfetantes).	Fornecimento atempado e na quantidade solicitada e/ou de stock estabelecido, de medicação, PHI e outros produtos farmacêuticos.	Pedidos e consumos efetuados através da plataforma SGICM-F. Contacto via <i>e-mail</i> e verbal.	0	1
Externo	Fornecedores/ Subcontratados	Vender o produto e/ou serviço, na maior quantidade possível, a bom preço e com recebimentos no menor prazo possível.	Cumprimento do contrato estabelecido. Apoio técnico e científico atempado e ilimitado. Entrega de produtos e/ou serviços o mais atempadamente possível e/ou conforme calendarizado com o SIH.	A comunicação é por contacto telefónico ou via <i>e-mail</i> . Promover a criação de laços de confiança a nível qualitativo, porém sem nunca descurar a parte negocial.	0	5
Externo	Entidades Reguladoras (IPST; DGS)	Manutenção do cumprimento dos requisitos legais, estatutários, normativos e do seu SGQ. Conservação das boas práticas de forma a assegurar os direitos dos doentes e a garantir a prestação do seu melhor cuidado e segurança.	Apoio normativo e diretivo; controlo e atribuição de autorização para a atividade que desenvolve.	Comunicação efetuada por via do C.A. do HDS, E.P.E., e da Direção de serviço do SIH. Valorização de relações cordiais, de proximidade e dotadas de transparência, para com as entidades competentes.	0	0

Elaborado por: Ana Carolina Serrano
Data: 2019-01-21
Assinatura: _____

Revisto por: Rute Ribeiro
Data: 2021-02-22
Assinatura: _____

Validado por: João Moura
Data: 2021-02-22
Assinatura: _____



Serviço de
Imuno-hemoterapia

Hospital Distrital de Santarém

PI - 00

Partes Interessadas e requisitos do Serviço de Imuno-hemoterapia

Rev.: 02

Página: 5 | 5

Quadro 1: Partes interessadas do SIH do HDS, EPE (continuação).

Partes Interessadas do Serviço de Imuno-hemoterapia*						
Posição	Partes Interessadas (PI)	Requisitos das partes interessadas relativamente ao SIH	Requisitos do SIH relativamente às PI	Comunicação com as partes interessadas	Monitorização	
					NC	
					PI	SIH
Externo	Tutela (Ministério da Saúde)	Assegurar a concordância da gestão com a política nacional de saúde, garantindo uma aplicação e utilização sustentáveis dos recursos e a avaliação dos seus resultados.	Apoio de meios e recursos para o desenvolvimento da atividade do SIH, em concordância com as melhores práticas em saúde, do diagnóstico e da terapêutica.	A comunicação é realizada por intermédio da Gestão de Topo do HDS, EPE.	0	0
Externo	Entidade Auditora e Certificadora (Departamento da Qualidade na Saúde, DGS)	Cumprimento do pagamento devido pela prestação de serviços desta entidade. Cumprimento com os prazos estabelecidos; manutenção de um ambiente de cordialidade e respeito em auditoria.	Auditoria e acompanhamento ao SGQ do SIH, na Modelo de Acreditação da <i>Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía</i> (ACSA). Atribuição do certificado de conformidade com o modelo.	Comunicação realizada por intermédio da Gestora da Qualidade do SIH, Dra. Rute Ribeiro, via <i>e-mail</i> ou via telefónica.	0	0

Elaborado por: Ana Carolina Serrano
Data: 2019-01-21
Assinatura: _____

Revisto por: Rute Ribeiro
Data: 2021-02-22
Assinatura: _____

Validado por: João Moura
Data: 2021-02-22
Assinatura: _____