

CARTA DE COMPROMISSO PARA A PROVIDORIA DO DOENTE

4 DE FEVEREIRO 2020

Pelo presente Termo de Compromisso, o Conselho de Administração do Instituto Português de Oncologia do Porto (IPO Porto), representado por seu Presidente, Professor Doutor Rui Henrique, delega em dois elementos idóneos o compromisso e responsabilidade de gestão e coordenação da Provedoria do Doente do IPO Porto.

A Provedoria do Doente é um órgão consultivo com uma dinâmica própria, autónomo da estrutura orgânica do IPO Porto e designado pelo período de 3 anos pelo Conselho de Administração. A atividade desenvolvida pelos elementos nomeados para a Provedoria do Doente é feita em regime de voluntariado.

A Provedoria do Doente é um órgão de aconselhamento do Conselho de Administração do IPO Porto e terá competências para elaborar recomendações, sugestões ou pareceres dirigidos à gestão, bem como, e acima de tudo, manter e fortalecer a ligação com a comunidade, no sentido de motivar os doentes para manifestarem as suas preocupações e expectativas.

O Conselho de Administração do IPO Porto compromete-se a acompanhar o trabalho e a dar resposta às solicitações deste órgão, mediante todas as premissas descritas nos Estatutos da Provedoria, enumerados no documento em anexo.

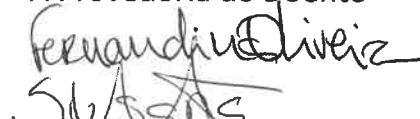
Por este ato, o Conselho de Administração do IPO Porto designa, assim, Fernandina Oliveira, portadora do cartão de cidadão nº 7848376, e Susana Neto, portadora do cartão de cidadão nº 11933834, para a Provedoria do Doente, com legitimidade para execução da sua atividade de forma concordante e una.

A ser verdade,

O Conselho de Administração IPO Porto



A Provedoria do Doente



Provedoria do Doente

Proposta

Janeiro de 2020

Fernandina Oliveira

Susana Neto

Índice

Provedoria do Doente do IPO Porto	2
Estatutos da Provedoria do Doente	4
Atividades a desenvolver	7

Provedoria do Doente do IPO-Porto

A criação da Provedoria do Doente tem por objetivo primeiro ouvir e dar voz ao Doente, ser um elemento facilitador, uma ponte entre Doente e o IPO-Porto, incluir ainda mais o Doente no processo de organização e decisão dos cuidados de saúde e, assim, ir ao encontro das suas necessidades e anseios ao mesmo tempo é fortalecida a relação de confiança.

A contribuição do Doente é fundamental pois é ele quem melhor conhece as suas necessidades, é ele que pode avaliar o sucesso das decisões no que se refere à organização dos cuidados, é ele quem melhor sabe se os seus interesses estão salvaguardados e os seus direitos garantidos.

A Provedoria do Doente é um órgão de aconselhamento do Conselho de Administração do IPO-Porto e terá competências para elaborar recomendações, sugestões ou pareceres dirigidos à gestão, bem como, e acima de tudo, manter e fortalecer a ligação com a comunidade no sentido de motivar os doentes para manifestarem as suas preocupações e expectativas ou até trocarem experiências.

Palavras-chave de atuação da Provedoria do Doente

Ajudar

Facilitador

Encontrar pontes

Ouvir ativamente

Dar respostas

Incluir o doente na decisão

Dar voz ao Doente

Envolver o doente e a família no IPO Porto

Potenciar o sentido de confiança

Aproximar o Doente do IPO Porto

O doente no centro

“Tenho uma sugestão para apresentar ao Conselho de Administração”

“Quero transmitir as minhas necessidades”

“Quero que me entendam”

“Preciso de ajuda para ...”

Estatutos da Provedoria do Doente

1. Objetivo

- 1) A Provedoria do Doente tem por objetivo primeiro ser a ponte entre o doente e o Conselho de Administração ao dar voz ao doente para que este manifeste as suas preocupações e expetativas relativas à organização dos seus cuidados de saúde.
- 2) A criação da Provedoria do Doente facilita aos doentes do IPO Porto o acesso a mais um órgão idóneo, isento, imparcial e independente a quem os Doentes podem dirigir as suas sugestões, anseios, assim como identificar formas de melhor cuidar, ao mesmo tempo que são envolvidos na gestão do seu percurso enquanto doente.

2. Competências

- 1) A Provedoria do Doente tem como competências:
 - a) Ouvir o Doente;
 - b) Desenvolver mecanismos facilitadores de comunicação por forma a encorajar o doente a participar ativamente na sua vivência enquanto utilizador dos serviços disponíveis ao partilhar experiências, expetativas, necessidades ou sugestões de melhoria;
 - c) Apresentar recomendações ou sugestões de melhoria ao Conselho de Administração.
- 2) O Conselho de Administração pode solicitar à Provedoria do Doente pareceres orientadores sobre matérias que se enquadrem no seu âmbito de atuação.
- 3) As recomendações, sugestões e pareceres da Provedoria do Doente têm carácter meramente orientador.

3. Composição e mandato

- 1) A Provedoria do Doente é um órgão consultivo com uma dinâmica própria, autónomo da estrutura orgânica do IPO Porto, composta por dois elementos que exercem a atividade de forma concordante e uma, designados por 3 anos pelo Conselho de Administração de entre Doentes do IPO Porto.
- 2) A atividade desenvolvida pelos elementos nomeados para a Provedoria do Doente é feita em regime de voluntariado.

4. Plano atividades

- 1) Os elementos que compõem a Provedoria do Doente apresentam ao Conselho de Administração, no início do mandato, um plano de atividades onde definem as ações a desenvolver.
- 2) Caso pretendam desenvolver outras atividades não previstas inicialmente devem informar previamente o Conselho de Administração.

5. Funcionamento

1) A Provedoria do Doente exerce essencialmente as suas funções com base nas preocupações ou expectativas apresentadas pelos doentes e para as quais o IPO Porto não tem implementadas soluções satisfatórias. As solicitações dos doentes podem, entre outras, expor:

- a) Sugestões de melhoria;
- b) Necessidades identificadas;

2) O doente pode recorrer à Provedoria, apresentando a descrição das questões, sugestões ou solicitações sempre que queira, e pode fazê-lo das seguintes formas:

- a) Presencial, preferencialmente com marcação prévia;
- b) Correio eletrónico;
- c) Correio postal.

3) Para responder ao doente, a Provedoria necessita de tratar os seguintes dados pessoais:

- a) Identificação do doente;
- b) Contacto do doente.

4) Sempre que necessário, a Provedoria do Doente, através do Conselho de Administração, solicita a colaboração dos serviços do IPO Porto para encontrar a solução adequada à resolução da necessidade do doente.

5) A Provedoria do Doente é coadjuvada, no exercício das suas funções, pelo Gabinete de Comunicação do IPO Porto que fará de elo de ligação entre a Provedoria e os serviços do IPO-Porto.

6) Articulação com a estrutura orgânica do IPO

1) A Provedoria do Doente apresenta semestralmente ao Conselho de Administração um relatório da atividade desenvolvida no último semestre e um relatório global no final de cada ano.

2) Dos relatórios deve constar:

- a) Nº de doentes atendidos;
- b) Tipo de casos apresentados (questões, sugestões ou factos);
- c) Recomendações, sugestões e pareceres apresentados ao Conselho de Administração;
- d) Encaminhamento dado à solicitação do doente.

3) Comunicação

A Provedoria do Doente deverá articular uma estratégia de comunicação com o Conselho de Administração do IPO Porto, estando este disponível para apoiar e integrar este órgão na sua esfera comunicacional, seja através dos canais digitais seja através dos canais tradicionais (página eletrónica, redes sociais, boletim interno).

4) Localização

À Provedoria do Doente são atribuídas condições de funcionamento que lhe permita comunicar com os doentes, preferencialmente por via digital, criando canais de proximidade e de confiança.

5) Dever de sigilo

Os elementos da Provedoria do Doentes estão obrigados ao dever de sigilo relativamente à informação de que tomem conhecimento no exercício das suas funções.

Atividades:

1. Presença física no IPO-Porto para atendimento ao doente
Semanal, exceto mês de agosto
Duração: 1 hora
Horário:
09:00h-10:00h – segunda-feira (2ª e 4ª semanas) – Fernandina Oliveira
12:30h-13:30h – quinta-feira (1ª e 3ª semanas) – Susana Neto
Local: a designar pelo IPO-Porto

2. Responder às exposições eletrónicas apresentadas pelos Doentes
 - a. Correio eletrónico
Prazo máximo de resposta: 30 dias seguidos

3. Responder ao correio postal
Prazo máximo de resposta: 30 dias seguidos

4. A Provedoria do Doente tem assento próprio nas reuniões periódicas que o conselho de Administração desenvolve com as Associações de Doentes parceiras da instituição

5. Participar em ações promovidas pelo IPO-Porto ou por outras entidades
Atividades dirigidas ao Doente com o objetivo de contribuir para o seu bem-estar

6. Colaborar com o Conselho de Administração

Responder a solicitações do Conselho de Administração
Prazo máximo de resposta: 30 dias seguidos

7. Reuniões ordinárias semestrais com o Conselho de Administração

Data a definir pelo IPO Porto

8. Relatório da atividade desenvolvida

Relatório semestral da atividade desenvolvida e relatório anual global a apresentar ao Conselho de Administração

Propostas de Iniciativas/Plano de Ação

Dia da Provedoria do Doente (data a definir pelo IPO após um ano de atividade)