

	MANUAL DA QUALIDADE	HIS
	MANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA	

SÉRIE	D
-------	---

APROVADO PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 06-07-2023
--

Índice

Introdução	2
Contexto e partes interessadas	3
Estrutura e Controlo do Manual da Qualidade	5
Missão do Serviço de Imunohemoterapia.....	6
Política da Qualidade do Serviço de Imunohemoterapia	6
Apresentação do Serviço.....	7
História do Serviço	7
Contactos.....	7
Horário.....	7
Equipa	7
Estrutura Organizacional	8
Organograma Funcional.....	8
Organograma Estrutural	9
Conhecimento organizacional	10
Gestão da Comunicação e Informação	10
Âmbito do SGQ	11
Descrição dos Processos e Procedimentos	11

ELABORAÇÃO Dr.ª Isabel Leal Téc.ª Paula Amado	VERIFICAÇÃO Gabinete de Gestão da Qualidade	PRÓXIMA EDIÇÃO 06-07-2026
---	--	----------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	SIH
	MANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA	

Introdução

O Manual da Qualidade constitui o suporte documental para os procedimentos e práticas do SIH.

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade do Serviço de Imunohemoterapia (SIH) do Centro Hospitalar do Barreiro Montijo, EPE (CHBM, EPE), em conformidade com o referencial normativo ISO 9001.

Com a aprovação do Manual da Qualidade pelo Conselho de Administração é promulgado o Sistema de Gestão da Qualidade.

Compete à Direção do Serviço assegurar a implementação, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

É também responsável por garantir o retorno da informação ao Conselho de Administração no que diz respeito ao desempenho do Sistema implementado.

O sistema de Gestão implementado deverá reger-se pelos seguintes princípios:

- Orientação para as necessidades e expectativas do Conselho de Administração, dos Dadores, Utentes e Serviços Clínicos;
- Desenvolvimento de relações de parceria com os fornecedores, incluindo Serviços do CHBM, EPE;
- Envolvimento de todos os profissionais do SIH potenciando uma cultura de melhoria contínua dos serviços prestados.

	MANUAL DA QUALIDADE	SIH
	MANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA	

Contexto e partes interessadas

O SIH determina, monitoriza e revê as questões internas e externas relevantes. Esta informação está disponível em informação documentada própria do SGQ do SIH.

No seu SGQ o SIH determina as seguintes partes interessadas como relevantes:

- Doentes e Dadores de Sangue;
- Colaboradores do SIH;
- Fornecedores;
- Entidades Reguladoras (CSTL/IPST, DGS, entre outros);
- Serviços Clínicos;
- Conselho de Administração;
- Prestador de Serviços.

No quadro seguinte são identificadas as necessidades e expetativas de cada parte interessada.

Partes Interessadas	Necessidades e Expectativas
Doentes e Dadores de Sangue	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento da missão do serviço
Colaboradores do SIH	<ul style="list-style-type: none"> • Clareza e transparência na definição dos objetivos do serviço. • Oportunidades de melhoria, reconhecimento profissional e condições de trabalho adequadas. • Política de formação adequada
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação dos pedidos, prazos e quantidades pedidas
Entidades Reguladoras (CSTL/IPST, DGS, entre outros).	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e estatutários • Cumprimento da missão do serviço
Serviços Clínicos	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento da missão do serviço
Conselho de Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento da missão do serviço

Prestador de Serviços

- Clareza e transparência na definição dos objetivos do serviço.
- Oportunidades de melhoria, reconhecimento profissional e condições de trabalho adequadas.
- Política de formação adequada

	MANUAL DA QUALIDADE	SIH
	MANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA	

Estrutura e Controlo do Manual da Qualidade

O Manual é elaborado pelos Gestores da Qualidade do Serviço de Imunohemoterapia, sob supervisão do Diretor do Serviço e submetido a revisão pelo Gabinete de Gestão da Qualidade e aprovado pelo Conselho de Administração do CHBM, EPE.

O Manual da Qualidade define os princípios e os meios adotados para assegurar a qualidade adequada do produto e serviços fornecidos pelo SIH.

A periodicidade da revisão do Manual da Qualidade é de três anos, contudo sempre que se torne necessário poderá proceder-se à sua revisão.

Sempre que são efetuadas revisões a secções do Manual da Qualidade é incrementado um número no índice de revisão e resumidamente descrito o teor da revisão, na presente secção – Estrutura e Controlo do Manual da Qualidade.

Versão	Secção Revista	Resumo das Alterações
A	-	-
B	Apresentação do Serviço; Estrutura Organizacional	Atualização da equipa e dos organogramas
C	Contexto e Partes Interessadas; Apresentação do Serviço; Estrutura Organizacional; Âmbito do SGQ; Interação dos Processos	Descrição das partes interessadas e requisitos; Horário de Consultas; Alteração a nível de Equipa; Correção do Âmbito para ficar de acordo com a designação dos Processos; Interação dos Processos.
D	Contexto e partes interessadas; Apresentação do Serviço; Estrutura Organizacional; Âmbito do SGQ	Atualização do contexto, horário, equipa, organograma e âmbito

O original aprovado pelo CA encontra-se arquivado no Gabinete de Gestão da Qualidade do CHBM, EPE.

No SIH, o Manual encontra-se disponível para consulta dos colaboradores em suporte informático na pasta partilhada e em formato PDF, assim como em papel em pasta própria.

	MANUAL DA QUALIDADE	SIH
	MANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA	

Missão do Serviço de Imunohemoterapia

O Serviço de Imunohemoterapia tem como missão promover a dádiva, colheita, análise, armazenamento, disponibilização de componentes sanguíneos, consultas e aplicações terapêuticas em Hospital de Dia, com elevados padrões de segurança e qualidade.

Política da Qualidade do Serviço de Imunohemoterapia

Em conformidade com a Política da Qualidade do CHBM, EPE, o Serviço de Imunohemoterapia, compromete-se a melhorar continuamente a sua atividade, e a assegurar o cumprimento dos requisitos aplicáveis (de clientes, legais, normativos e do sistema de gestão da qualidade).

Para o efeito estabeleceu a sua política, comprometendo-se a:

- Assegurar o cumprimento da missão do Serviço;
- Evoluir do ponto de vista técnico e científico seguindo as mais atualizadas recomendações técnicas para obtenção de um elevado nível de qualidade em todos os procedimentos analíticos e prática clínica, utilizando tecnologia adequada e formação contínua dos profissionais;
- Promover a comunicação com os restantes serviços do hospital, disponibilizando acompanhamento clínico através da emissão de pareceres na especialidade de Imunohemoterapia;
- Promover a formação na área de atuação da Imunohemoterapia;
- Monitorizar continuamente o desempenho do SIH pela análise dos resultados de controlo de qualidade, do acompanhamento dos indicadores de processos, da realização de auditorias internas e externas e da avaliação da satisfação dos dadores e doentes do SIH e dos profissionais dos Serviços Clínicos da instituição;
- Garantir a satisfação dos requisitos aplicáveis;
- Garantir a melhoria contínua do SGQ.

O SIH garante a disponibilização, entendimento e revisão da Política da Qualidade às partes interessadas relevantes.

	MANUAL DA QUALIDADE	HIS
	MANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA	

Apresentação do Serviço

História do Serviço

Em setembro de 1985 foi inaugurado o Hospital de Nossa Senhora do Rosário, tendo sido o Serviço de Imunohemoterapia deslocado do antigo hospital da Santa Casa da Misericórdia para o espaço atual.

Em novembro de 2009 foi criado o Centro Hospitalar Barreiro Montijo, continuando o serviço a estar localizado na Unidade Hospitalar do Barreiro.

Em 2010 foram realizadas obras de reestruturação e melhoria do Serviço.

Contactos

- Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE;
- Avenida Movimento das Forças Armadas, 2830-094 Barreiro Telefone: 21 214 7300;
- Fax: 21 214 7351;
- Site: www.chbm.min-saude.pt;
- E-mail: admin@chbm.min-saude.pt.

Horário:

- Horário de atendimento a Dadores: 9h às 12h nos dias úteis e 2.º e 4.º sábado do mês.
- Horário de atendimento da Secretaria: 8h às 17h;
- Horário do Hospital de Dia: 8h às 15h;
- Horário de Consultas: 8h às 14h;
- Horário do Laboratório de Imunohemoterapia: 24 horas.

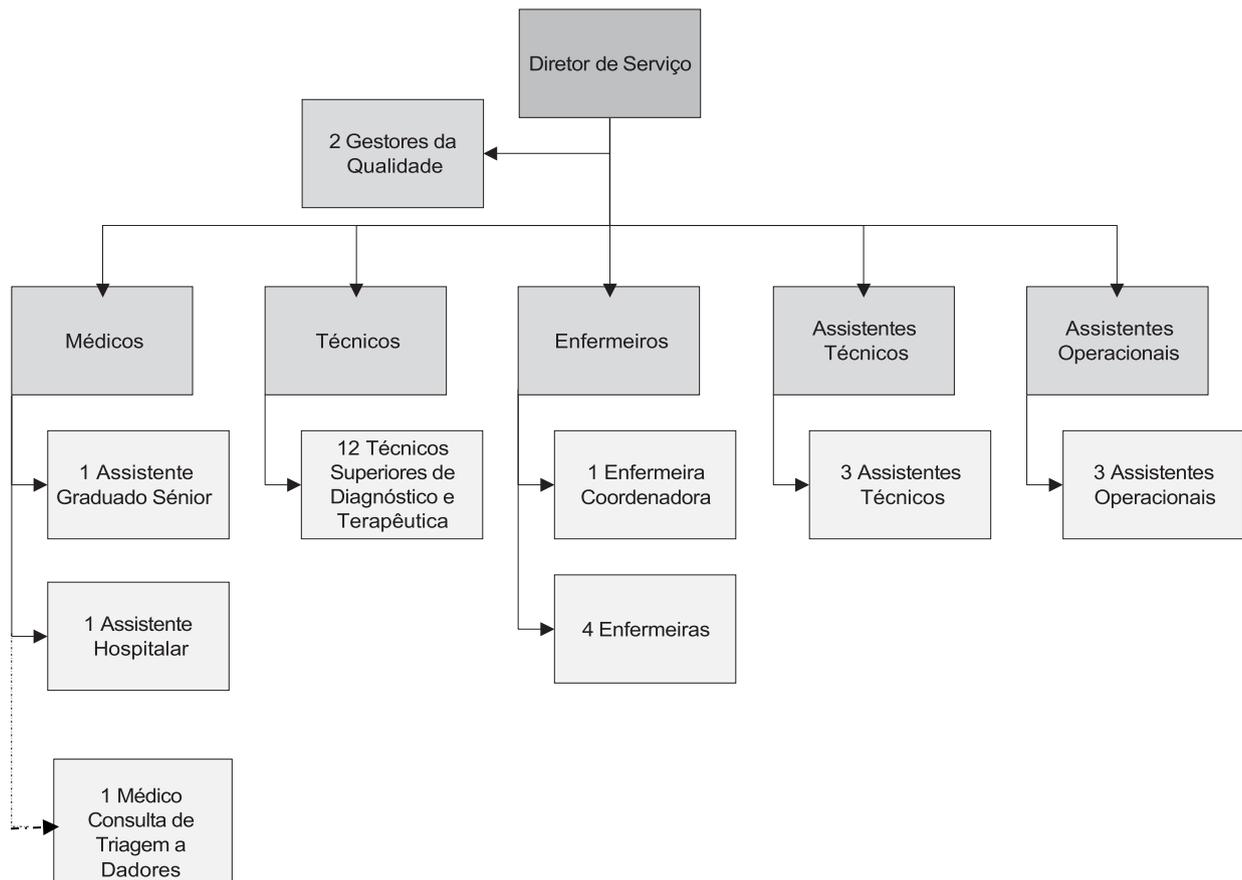
Equipa

A equipa do Serviço é constituída por:

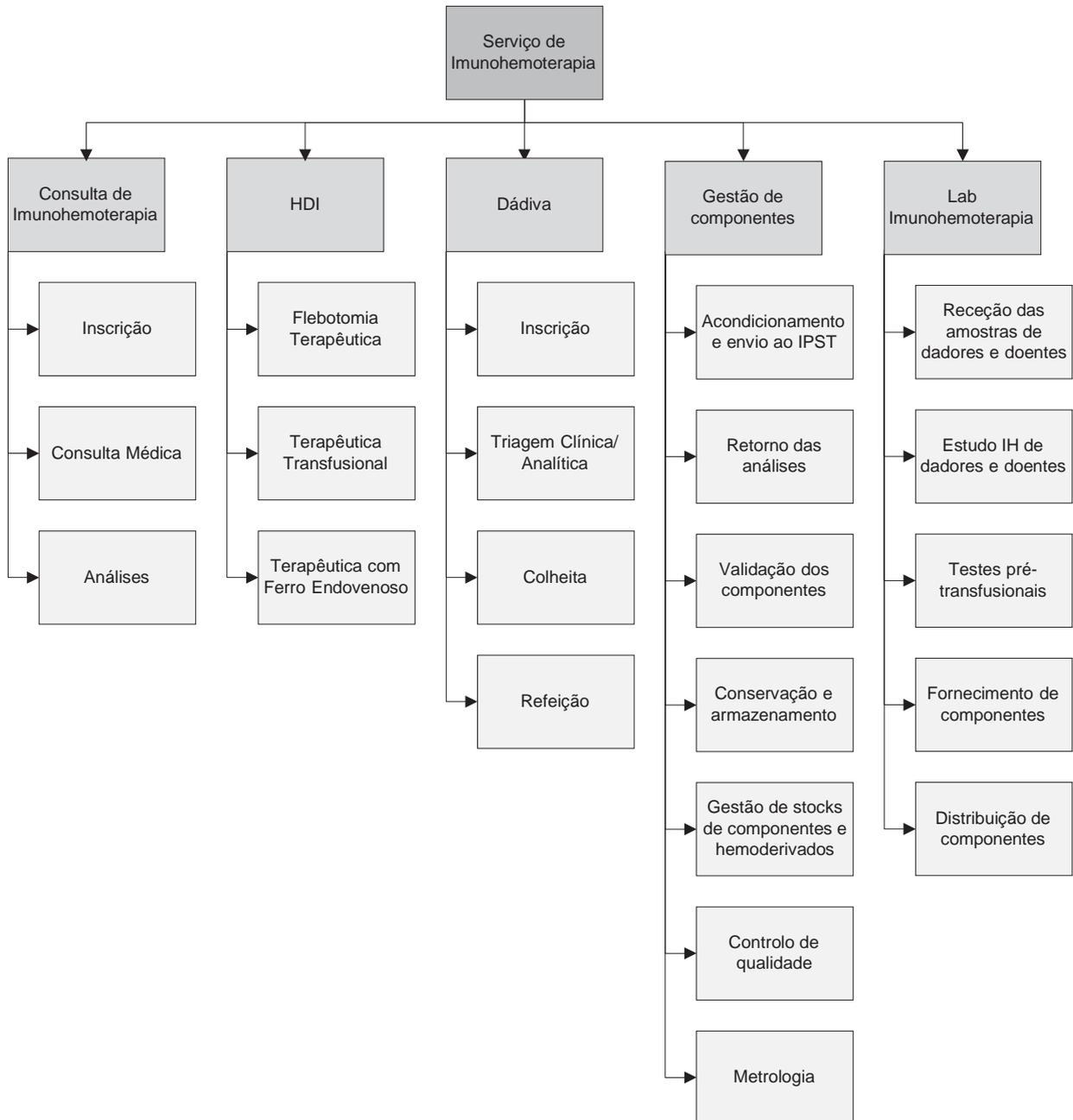
- 2 Médicos especialistas em Imunohemoterapia (1 Diretor de Serviço);
- 1 Médico contratado para consulta de Triagem a dadores;
- 12 Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica (TSDT);
- 5 Enfermeiros (1 Enfermeiro Coordenador em horário partilhado com a Unidade de Técnicas Endoscópicas);
- 3 Assistentes Operacionais (AO);
- 3 Assistentes Técnicos (AT).

Estrutura Organizacional

Organograma Funcional



Organograma Estrutural



	MANUAL DA QUALIDADE	SIH
	MANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA	

Conhecimento organizacional

O conhecimento organizacional do SIH resulta da experiência pessoal e coletiva, e é posto em prática para o cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais.

O SIH promove a aquisição de conhecimento, fomentando a motivação na formação continua promovendo reuniões com os seus fornecedores, atividades em conjunto com associações de dadores/utentes e mantendo relações mutuamente benéficas com os reguladores (CSTL/IPST, DGS, entre outros), acolhendo estágios para as diversas categorias profissionais.

O conhecimento organizacional é transmitido no SIH disponibilizando procedimentos inerentes aos processos, através da pratica de reuniões internas e no decorrer da experiencia do trabalho diário. O SIH previne a sua perda mantendo os registos em suportes físicos ou digitais.

Tem como objetivo garantir a conformidade dos produtos e serviços melhor aproveitamento das oportunidades e eficácia no tratamento dos riscos.

Gestão da Comunicação e Informação

Os fluxos de informação, formas de comunicação e responsáveis pelos mesmos estão discriminados em cada processo ou procedimento correspondente.

Os originais aprovados dos procedimentos sectoriais são mantidos sob responsabilidade do Gabinete de Gestão da Qualidade, sendo mantida cópia controlada na pasta partilhada do Serviço, sob responsabilidade do Diretor do Serviço e Gestores da Qualidade.

A documentação externa com impacto no SIH (legislação, circulares informativas) é assegurada pelo Diretor do Serviço, sendo a mesma divulgada internamente em função da relevância e do conteúdo. A documentação externa relevante é mantida em arquivo na pasta partilhada.

O controlo dos registos no ASIS e a documentação do SGQ é assegurado através da realização de cópias de segurança (backup) pelo Serviço de Sistemas de Informação do CHBM, EPE, segundo política de *backups* documentada.

	MANUAL DA QUALIDADE	SIH
	MANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA	

No entanto, o SIH define, no presente manual da qualidade algumas recomendações de boa prática para os seus colaboradores neste âmbito:

- Utilizar preferencialmente as pastas partilhadas do SIH para arquivo digital de documentos;
- Recorrer unicamente ao *e-mail* institucional;
- Aplicar o controlo de acesso às áreas individuais de cada um nos respetivos aplicativos (*log in* e *log off*, encerrar sessões em equipamentos partilhados, mudança regular de passwords, entre outras).

A rastreabilidade de todos os processos é garantida através das aplicações informáticas em vigor no SIH, e/ou em suporte papel.

Âmbito do SGQ

O âmbito do SGQ é a prestação de serviços em:

- Seleção de dadores e colheita de sangue;
- Transporte, Validação, e Armazenamento de componentes e Hemoderivados;
- Disponibilização e envio de componentes sanguíneos;
- Hemovigilância;
- Realização de Análises Imunohematológicas;
- Consulta de Imunohemoterapia;
- Aplicações Terapêuticas em Hospital de Dia;
- Consulta de Anticoagulação.

O Sistema de Gestão da Qualidade está definido, implementado, mantido e a sua eficácia é melhorada continuamente, de acordo com as cláusulas da Norma ISO 9001 e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

Considera-se não ser aplicável no âmbito do SGQ o requisito 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços da Norma ISO 9001, uma vez que o SIH apenas implementa técnicas e processos anteriormente já desenvolvidos.

Descrição dos Processos e Procedimentos

Os processos identificados pelo SIH encontram-se documentados em procedimentos sectoriais, quando se trata de atividades que exclusivamente digam respeito ao serviço e procedimentos gerais para as atividades que sejam de interesse simultâneo do SIH e de outros serviços do CHBM, EPE.

A interação dos processos, pode ser representada pelo esquema da página seguinte:

