



**CASA de SAÚDE**  
SÃO MATEUS  
HOSPITAL

# CASA DE SAÚDE SÃO MATEUS HOSPITAL

BALANCE BOARD

---

## CONTEÚDO

Mensagem do Presidente.....	3
Apresentação da Casa de Saúde São Mateus - Hospital.....	4
Grandes Números .....	5
Perspetiva Histórica.....	6
Objetivos Estratégicos.....	7
Estrutura Funcional .....	8
Política de Qualidade.....	11

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

---

Queremos fazer mais e melhor sempre com o propósito de servir os nossos cidadãos, preservando, para isto, os requisitos e critérios de qualidade, segurança e de bem-estar dos nossos utentes.

O ano de 2016 foi um marco emblemático e de relevância histórica para a Casa de Saúde São Mateus Hospital. Após a conclusão do projeto de ampliação e melhoramento em curso, o nosso hospital apresentará ao público, um conjunto de novas funcionalidades e valências que a distinguirão no mercado da saúde da região centro.

Este projeto caracteriza-se por apresentar instalações mais flexíveis, funcionais e otimizadas a favor do conforto e bem-estar do doente e da sua operacionalidade. Os equipamentos, sempre caracterizados pela maior vanguarda tecnológica, a par de recursos humanos da mais elevada competência e profissionalismo, têm com o principal objetivo cuidar do cidadão cada vez melhor, na procura contínua da excelência dos cuidados e serviços prestados.

Poder acolher novos profissionais na Casa de saúde, é um privilégio e uma responsabilidade, para isso o nosso dever é proporcionar-lhe as melhores condições de acolhimento e prestar-lhe as informações necessárias para que a sua estadia no nosso Hospital, satisfaça as suas expetativas.

**O Presidente do Conselho de Administração**

**António Carlos Marques Lemos**

## APRESENTAÇÃO DA CASA DE SAÚDE SÃO MATEUS - HOSPITAL

---

### IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

A Entidade Casa de Saúde São Mateus, SA - Hospital, é uma unidade existente e em funcionamento desde 1961.

- Designação da unidade: **Casa de Saúde de São Mateus, SA - Hospital**
- N° de Contribuinte - **500 329397**
- Morada: **Rua 5 de Outubro.**
- Localidade de código postal: **3500 - 093Viseu**
- Concelho: **Viseu**
- Distrito: **Viseu**
- Telefone: **232423423**
- E-mail: **geral@casadesaude.pt**

Nestes últimos anos, fruto das grandes transformações na área da saúde, com o aparecimento das novas tecnologias e das necessidades emergentes em cuidados de saúde da população, a Casa de Saúde de São Mateus, SA- Hospital tentou adaptar-se a esta nova realidade. Neste sentido, ao longo destes últimos anos, este Hospital, promoveu algumas transformações para, de forma eficaz, responder aos novos desafios e estruturalmente veio progressivamente a aumentar e a modernizar-se, tornando-se numa unidade de saúde de vanguarda e de referência, na região.

### TIPOLOGIA DA UNIDADE

A Casa de Saúde São Mateus, SA - Hospital, é uma unidade de saúde privada, constituída fisicamente por um serviço de atendimento médico permanente (SAP), serviço de internamento para doentes cirúrgicos, de medicina interna e especialidades médicas, bloco operatório e unidade de cuidados pós anestésicos (UCPA), serviço de consultas externas, serviço de imagiologia, serviço de medicina física e reabilitação, serviço de farmácia, serviços de secretariado para o SAP e para as consultas externas, serviço de aprovisionamento, serviço de esterilização, serviços gerais e hoteleiros, manutenção/instalação e equipamentos, sistemas de informação e espaços de lazer (cafeteria, salas de espera).

## GRANDES NÚMEROS

---



ÁREA ÚTIL

> 14.000 m<sup>2</sup>



MÉDICOS

> 250



PROFISSIONAIS

> 400



CONSULTAS

> 50.000



CIRURGIAS

> 2000



ESPECIALIDADES

> 45



INTERNAMENTO

> 15.000 dias

## PERSPETIVA HISTÓRICA

---



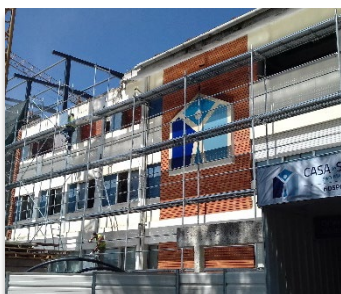
**1961** - Foi em 1961, que um grupo de 43 médicos de Viseu criou a Casa de Saúde São Mateus com o objetivo de dispor de uma unidade de saúde moderna e eficiente, onde pudessem exercer a sua atividade, prestando à comunidade um serviço de nível elevado. Ao longo dos anos o número de médicos ligados ao projeto veio progressivamente a aumentar, tornando a Casa de Saúde numa unidade de saúde de referência, na região.



**1966** - Devido a um incêndio que deflagrou nas instalações da Casa de Saúde de São Mateus que, na época, se localizava junto à Feira Popular com o mesmo nome, houve necessidade de construir um novo edifício na Rua 5 de Outubro, onde se encontra até à data.



**2009** - As necessidades decorrentes da evolução do modelo de prestação de cuidados e da necessária adaptação ao novo contexto económico e social, levou ao ajustamento das participações sociais em 2009, com entrada de novos parceiros capazes de instituir uma nova dinâmica na instituição.



**2016** - Ano da ampliação e remodelação da Casa de Saúde de São Mateus, SA - Hospital, com a criação de um espaço maior e com tecnologias de última geração para proporcionarem os melhores cuidados aos nossos utentes.



### **2021 - 60 Anos em Saúde**

Ano em que se celebram os 60 Anos de um projeto Casa de Saúde São Mateus 1961 - 2021, que agora vê concluída a sua infraestrutura em mais de 14.000m<sup>2</sup> de área útil.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

---

### MISSÃO

A Casa de Saúde de São Mateus, SA - Hospital, é um Hospital Privado, que tem como **Missão** ser uma unidade de saúde de referência no âmbito da prestação cuidados de saúde de elevado nível técnico e científico, com intervenção ao nível da prevenção, diagnóstico, tratamento de doenças e reabilitação, em diferentes ambientes, que vão desde o internamento hospitalar, ambulatório, atendimento permanente e apoio domiciliário, a nível nacional e na região de Viseu.

### VISÃO

A **Visão** da Casa de Saúde São Mateus, SA - Hospital, é desenvolver a sua atividade, primando pela excelência nos cuidados de saúde e serviços prestados, não desviando do ponto de equilíbrio suportado por uma cultura organizacional de envolvimento total e de identidade singular. Centrando-se num elevado grau de satisfação dos agentes sociais, dos profissionais que nele trabalham e em particular dos seus utentes.

### VALORES

Para a concretização destes desideratos, a Casa de Saúde São Mateus, SA - Hospital pauta a sua atividade pelos seguintes **valores**:

**RIGOR** - Desenvolver relações de longo prazo com as pessoas com quem se relaciona, tendo por base a eficácia, eficiência, confiança e ética. Transparência nas políticas de gestão adotadas, com responsabilidade assumida em respeitar os princípios de desenvolvimento económico, social e ambiental.

**QUALIDADE** - Acolher nos seus quadros técnicos os melhores profissionais em cada especialidade. Organizar, gerir e desenvolver uma estrutura de saúde com elevados padrões de qualidade e eficiência, constituída por uma equipa de colaboradores competitivos, dinâmicos e amplamente comprometidos com a organização.

**EXCELÊNCIA** - Forte orientação para a satisfação das necessidades dos clientes, prestando-lhes um serviço cuidado que preencha as suas expectativas e contribua assim para a sua fidelização.

### PRINCÍPIOS

- Cultura de mérito, rigor e avaliação sistemática;
- Cultura de serviço centrado no doente;
- Competência técnica;
- Responsabilidade e transparência;
- Segurança e conforto para o doente;
- Melhoria contínua da qualidade;
- Atividade orientada para os resultados;
- Trabalho em equipa/multidisciplinar e multiprofissional;
- Boas condições de trabalho;

# ESTRUTURA FUNCIONAL

## ESTRUTURA ORGÂNICA FUNCIONAL

Nesta unidade encontra-se uma equipa multidisciplinar de profissionais de excelência que providenciam todos os cuidados de saúde que o utente necessita. Esta equipa multidisciplinar é dirigida por uma estrutura gestonária composta:

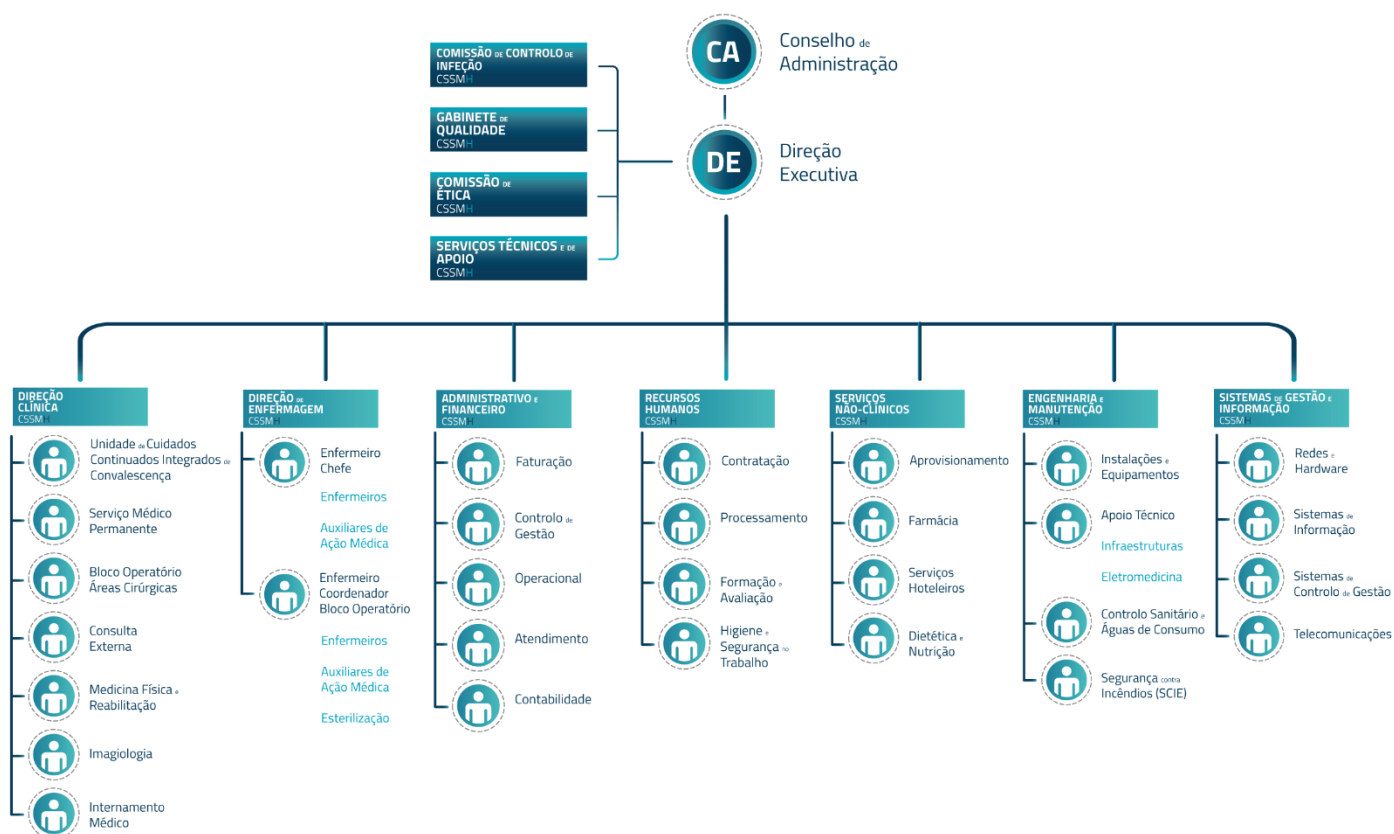
**Conselho de Administração:** Presidente: Eng.º Carlos Lemos

Vogais: Dr.ª Aldina Coimbra

Raquel Lemos

**Direção:** Dr. Nuno Barroso e Dr.ª Sofia Relvas

Estes órgãos, contam com o apoio de um conjunto de outras membros e Comissões de apoio técnico.





## CAPACIDADE INSTALADA E RECURSOS DISPONÍVEIS

A Casa de Saúde São Mateus, S.A. - Hospital, está organizado funcionalmente em cinco unidades diferenciadas, as quais suportam mais de 45 especialidades, para além de outros serviços que garantem a totalidade das necessidades dos utentes que se deslocam até este Hospital.

Atualmente a casa de saúde conta com um serviço de Atendimento Médico Permanente aberto ao público 24h, departamento de Imagiologia, consultas externas com cobertura de várias especialidades médicas e cirúrgicas, um Bloco Operatório com quatro suites operatórias, um recobro pós-anestésico, um recobro pós cirúrgico e um serviço de esterilização, três enfermarias de internamento, no 1º piso para acolher os doentes cirúrgicos, no 2º piso unidade de convalescença e no 3º piso para internamento de doentes de Medicina interna e especialidades médicas, com uma lotação de 68 camas.

O **Bloco Operatório** funciona de 2ª a 6ª feira para cirurgia programada, sendo que, as urgências cirúrgicas são sempre asseguradas.

O agendamento/marcação de exames complementares de diagnóstico e terapêutica, fisioterapia e consultas externas, podem ser efetuados de forma presencial, por via telefónica, e usando o sítio/site oficial

Em paralelo com os serviços clínicos, contamos com um conjunto de serviços não clínicos, de apoio e suporte aos cuidados, que permitem garantir a satisfação da totalidade das necessidades aos nossos utentes.

A CSSMH tem ao dispor dos seus colaboradores e utentes um serviço de cafetaria situado no piso -1.

Tem ainda ao dispor dos seus funcionários um serviço de refeitório devidamente equipado.

Contamos ainda com uma **área de estacionamento** coberto dividido em dois pisos (piso -2, -3), facilitando a acessibilidade dos utentes à Unidade de Saúde e um parque ao ar livre no piso -1.

**Rede de comunicação:** A CSSMH está equipada com acesso gratuito à Internet via wireless disponível em todos os serviços do hospital.

Estes melhoramentos proporcionam aos utentes familiares ou acompanhantes, usufruir de um espaço acolhedor e de um serviço clínico e não clínico diferenciado e de elevada qualidade.

A par com estes serviços, a Casa de Saúde São Mateus tem ainda alguns parceiros internos, que trabalham em Interligação, reunindo assim uma oferta o mais completa possível de cuidados e serviços aos nossos utentes e à população da área de Viseu.



A **Clínica do Coração** é uma unidade com uma equipa de profissionais técnicos e médicos cardiologistas, com uma vasta experiência na área da Cardiologia, que efetua exames do foro cardiológico aos doentes internados e a utentes externos.



O Laboratório de Análises Clínicas, conta com uma equipa de profissionais com uma experiência altamente reconhecida que efetua todos as análises necessárias aos utentes da Instituição nas 24 horas, realizando também análises para utentes externos.

Do grupo Casa de Saúde São Mateus hospital, fazem ainda parte integrante:



A **Ecografe**, departamento responsável por efetuar todos os exames imagiológicos internos e externos com exceção da Ressonância magnética,



A **Ergogymno**, é uma unidade dirigida a doentes sinistrados, incluindo cuidados da Medicina Física e da Reabilitação e dirigidos nesta área.



A **Cliniform** é uma unidade sediada na Cidade da Guarda, efetua essencialmente exames complementares de diagnóstico e terapêutica e consultas externas de várias especialidades médicas.

## POLÍTICA DE QUALIDADE

---

A Qualidade assume na atualidade um papel imperativo e é indissociável da competitividade. Na área da prestação de cuidados de saúde, a qualidade significa muito mais do que as especificações dos bens ou serviços, abrange processos e as pessoas, a organização no seu todo, bem como a sua relação com o exterior/comunidade, potenciando a melhor oferta de cuidados ao cidadão, sendo geradora de ganhos inequívocos em saúde.

A definição por parte da Casa de Saúde de São Mateus, SA - Hospital de uma política de qualidade consistente e robusta tem por pressuposto garantir aos seus utentes:

- A melhor eficiência dos serviços prestados;
- Promover a sua fidelização;
- Aumentar a sua satisfação;
- Cumprir os requisitos legais e técnicos aplicáveis.

Esta política da qualidade tem sido encarada como um dos alicerces para um conjunto de objetivos traçados pela Organização que permitirão concretizar a sua Visão e Missão, permitindo adaptar-se às novas exigências da área da saúde e às expectativas dos consumidores, transformando-a numa organização que se distingue pela qualidade dos cuidados prestados, capacidade de inovação e pelo impacto positivo na comunidade, garantindo a eficiência e a sustentabilidade global a médio e longo prazo.