

# Manual do Sistema de Gestão

Sistema de Gestão  
das Clínicas IVI



Aprovado pela Direção



# Manual do Sistema de Gestão



O Instituto Valenciano de Infertilidade - IVI - tem como prioridade o atendimento personalizado de todos os casais com problemas de fertilidade, considerando-os o principal foco da nossa atividade. O nosso trabalho concentra-se na prestação de vários serviços, de acordo com uma série de diretrizes que nos diferenciam do resto em termos de qualidade.

Queremos trabalhar criando um ambiente agradável para todos os nossos colaboradores, com o objetivo de transferir este ambiente positivo para os nossos pacientes.

É por tudo isto que nos empenhamos muito no estudo e seguimento das nossas atividades e serviços, bem como nos nossos pacientes, com o objetivo de determinar e cumprir os requisitos dos mesmos e estabelecer uma estratégia para uma melhoria contínua.

Um dos mecanismos para melhorar o IVI é o desenvolvimento de um **Sistema de Gestão**, de acordo com os requisitos das **normas UNE-EN-ISO 9001 e UNE 179007** para a gestão da qualidade, bem como com os requisitos da **norma UNE 179003** para a gestão da segurança do paciente.

O modelo do Sistema de Gestão adotado pelas clínicas IVI, baseia-se nos processos detalhados mais à frente.

A Direção disponibiliza este documento, tanto aos colaboradores como aos pacientes, de forma a evidenciar o compromisso que as Clínicas IVI têm com o desenvolvimento e a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como com a melhoria contínua da sua eficácia.



## Apresentação das Clínicas IVI

O Instituto Valenciano de Infertilidade nasceu em Espanha, no ano de 1990, como a primeira instituição médica especializada integralmente em Reprodução Humana. Desde então, tem sido protagonista de muitos dos grandes momentos, das técnicas de reprodução assistida, no nosso país. A equipa médica sente-se orgulhosa de ter ajudado a nascer muitas crianças graças à aplicação dos mais novos métodos de reprodução assistida.

Isto só foi possível graças ao trabalho de uma equipa multidisciplinar constituída por muitos profissionais altamente especializados em Ginecologia e Obstetrícia. No início de 2017, o IVI fundiu-se com a empresa americana RMANJ, dando origem ao grupo IVI RMA Global, tornando-se o maior grupo de reprodução assistida do mundo. Atualmente, o IVI é uma referência obrigatória, tanto a nível nacional como internacional, graças ao índice de resultados no campo clínico.

Como consequência deste espírito inovador, e do desenvolvimento da tecnologia de ponta, as Clínicas IVI são visitadas diariamente por casais de Espanha e de todo o mundo: Hong-Kong, Austrália, Alemanha, Turquia, Argélia, América do Sul, EUA, Grécia, Dinamarca, Reino Unido, França, Portugal, Canadá, Marrocos, Egipto, Suíça, etc.. O IVI conta com centros em A Corunha, Albacete, Alcorcón, Alicante, Almeria, Barcelona, Benalmádena, Bilbao, Burgos, Cartagena, Castelló, Elche, Gandía, Girona, Las Palmas, Lleida, Madrid, Málaga, Maiorca, Manacor, Múrcia, Pamplona, São Sebastião, Santander, Sevilha, Valência, Valladolid, Vigo, Saragoça e fora de Espanha, em Buenos Aires, EUA, Faro, Lisboa, Londres, Panamá, São Salvador da Bahia e Santiago do Chile.

Do mesmo modo a Fundação IVI é a unidade de investigação, onde anualmente o IVI converte grandes quantidades de recursos humanos e económicos.

A filosofia das clínicas baseia-se no atendimento personalizado com soluções concretas para cada caso.

O método de trabalho parte da pesquisa do casal, passando pela análise, o diagnóstico, a elaboração do tratamento, a aplicação do mesmo até à avaliação do resultado, juntamente com o acompanhamento contínuo, que permite outras opções terapêuticas, caso seja necessário alterar ou repetir o tratamento num mesmo ciclo.

Tudo isto, com a mais moderna tecnologia, para realizar cada técnica com as maiores garantias de sucesso.

## **Nos diferentes Centros IVI realizam-se diferentes técnicas e tratamentos tais como:**

- Inseminação artificial
- Fecundação in vitro (FIV)
- Doação de gâmetas
- Injeção intracitoplasmática de espermatozoides (ICSI)
- Lavagem de sémen
- Diagnóstico genético pré-implantacional (DGPI)
- Vitriificação de ovócitos e pré-embriões
- Embryoscope
- MACS

O IVI é um dos centros europeus com as taxas de sucesso de gravidez mais elevadas. 60% dos casais que consultam os seus centros, devido a problemas de fertilidade, atingem o seu objetivo.

As técnicas especificamente analisadas, como a doação de óvulos, a fertilização in vitro ou a microinjeção de espermatozoides, oferecem uma taxa acumulada de gravidez próxima de 90%, em quatro tentativas.

Além disso, nas clínicas IVI, os casais podem encontrar outros tipos de ofertas diagnósticas e terapêuticas, como a cirurgia endoscópica, o diagnóstico pré-natal, o diagnóstico precoce do cancro genital ou apoio psicológico.

Os serviços oferecidos pelo IVI estão constantemente a adaptar-se às necessidades dos pacientes. Atualmente, os benefícios são muito mais amplos e cobrem também os campos de pediatria e o atendimento integral à saúde da mulher e do homem.

Unidades  
assistenciais  
disponíveis em  
algumas  
das Clínicas IVI



## **1. Unidade de Medicina Reprodutiva**

Obviamente é a única unidade existente em todas as clínicas.

---

## **2. Unidade de Medicina Materno Infantil**

Esta unidade especializada dedica-se exclusivamente à preparação da gravidez, ao controlo integral da saúde materna e fetal, durante a gestação e a assistência ao parto e ao puerpério.

---

## **3. Unidade Pediátrica**

O IVI, com a sua Unidade Pediátrica, considera que o atendimento médico dos lactentes, das crianças e dos adolescentes deve ser acessível, contínuo, integral e focado na família, sendo possível estabelecer uma relação de responsabilidade e confiança mútua entre o médico e a família.

---

## **4. Unidade de Saúde Integral da Mulher**

Esta unidade tem como objetivo prevenir o aparecimento de problemas ginecológicos da mulher, mediante a orientação do estilo de vida e tratamentos farmacológicos apropriados.

Se aparecer qualquer alteração esta deve ser identificada precocemente e, por conseguinte, aplicado um tratamento farmacológico ou cirúrgico apropriado.

---

## **5. Unidade de Saúde do Homem**

Através da sua Unidade de Andrologia, o IVI tem-se ocupado, desde o início, no que se refere à saúde do homem; hoje em dia, com o aumento da expectativa de vida, desenvolveu programas para atender os problemas específicos de saúde do homem, destinados principalmente preservar a saúde da próstata e a saúde sexual.

---

## **6. Unidade de Cirurgia Ambulatória**

Esta unidade realiza todas as intervenções que não são consideradas necessárias para permanecer no hospital mais de algumas horas. Estes procedimentos são igualmente seguros e eficazes como a cirurgia convencional. No entanto, reduzem o trauma causado permitindo ao paciente regressar a casa poucas horas após a intervenção.

Nesta unidade tratam-se patologias cirúrgicas relacionadas com a ginecologia, a cirurgia geral e a urologia.

---

## **7. Unidade de Psicologia**

Nesta unidade, o paciente recebe apoio psicológico paralelamente ao seu tratamento médico, porque foram comprovados os seus benefícios durante o processo de reprodução assistida: um estado de ânimo mais positivo, pode favorecer a possibilidade de gravidez.



## Missão, Visão e Valores do IVI

### Missão

Somos uma equipa de profissionais qualificados que desenvolve um projeto comum: exercer uma medicina reprodutiva de alto nível **abrangendo também diferentes áreas da saúde integral da mulher**, promovendo a investigação, o ensino e a excelência profissional.

### Visão

No âmbito da medicina reprodutiva, seremos uma equipa líder a nível mundial; chegando a ser o grupo com maior presença e com os melhores resultados clínicos. Seremos uma referência internacional no que diz respeito à qualidade de atendimento, investigação e ensino. Potenciaremos o desenvolvimento das pessoas e o espírito de equipa como pilares do nosso projeto.

### Os nossos valores são...

- Liberdade para tomar a iniciativa e inovar
- Gosto pelo trabalho bem feito
- Esforço de superação
- Trabalho em equipa
- Honestidade
- Lealdade

... para que todos nos sintamos orgulhosos de ser IVI.

## Política de gestão

O IVI é uma empresa inovadora cuja missão principal é desenvolver um projeto comum: exercer uma medicina reprodutiva de alto nível, promovendo a investigação, o ensino e a excelência profissional.

Os serviços prestados no IVI focam-se em oferecer aos pacientes, uma ampla oferta de serviços, da maior qualidade e segurança possível, dentro do campo da reprodução assistida e, por isso, estabeleceram-se umas linhas básicas para a sua política de gestão, alinhadas com a direção estratégica do grupo, que todos os colaboradores conhecem e devem respeitar e assumir:

**Crescimento** focalizado nas técnicas mais avançadas.

**Liderança técnico-científica:** As pessoas que trabalham no IVI mantêm um alto nível de formação e atualização, para que o conteúdo científico da sua atividade seja do mais alto nível e sempre adequado às necessidades dos pacientes.

**Ser uma referência na qualidade do atendimento,** concentrando-nos na identificação, análise e eliminação de qualquer risco porque para nós, o paciente é a nossa prioridade. A decisão médica partilhada, bem como a criação de um ambiente e um processo seguro para o paciente, implementando os controlos, os indicadores e as revisões necessárias para notificar, prevenir e mitigar os riscos identificados, serão parte dos pilares de um serviço de máxima qualidade.

O IVI revê periodicamente o sistema de gestão comprometendo-se com a **melhoria contínua** e com a incorporação da cultura **KAIZEN** em toda a organização. Através de um programa específico (IVISIS) aplica-se, também, aos métodos diagnósticos, aos tratamentos realizados e à própria gestão do negócio.

Oferecer um **atendimento personalizado e altamente especializado**, com o objetivo de superar as expectativas dos pacientes e, por conseguinte, uma satisfação ótima do paciente.

Melhorar as competências, a motivação e a **satisfação do colaborador**, que por sua vez resultará na melhoria da satisfação do paciente.

Garantir a qualidade do serviço em **conformidade com a legislação**, as normas e as diretrizes nacionais e internacionais.

# Âmbito do Sistema da Qualidade e Exclusões

O Sistema de Gestão certificado nas Clínicas IVI, é suportado pelas normas ISO 9001:2015, UNE 179003 e UNE 179007, efetivas nas áreas detalhadas a seguir.

## Âmbito

Prestação de serviços de medicina reprodutiva, ginecologia, obstetrícia e andrologia.

Especificamente na clínica IVI Lisboa, o âmbito do sistema de qualidade é: Procriação medicamente assistida.

## Exclusões

O Sistema de Gestão da Clínica IVI cumpre todos os requisitos das normas UNE-EN ISO 9001 e UNE 179007, exceto, respetivamente, as secções 8.3 e 7.3 Design e Desenvolvimento.

A justificação desta exclusão baseia-se no facto da investigação, o desenvolvimento de novos métodos e as técnicas serem realizadas pela Fundação IVI.

Na prestação de serviços médicos realizados nas Clínicas IVI, são aplicados os avanços médicos desenvolvidos, validados e publicados pela Fundação IVI e por outros grupos de investigação internacionalmente reconhecidos.







## Descrição dos processos e sua interação

De seguida, apresentam-se os processos que as **Clínicas IVI** organizaram através do seu Sistema de Gestão e a sequência dos mesmos.

### Como interagem os processos do mapa?

#### Processos estratégicos:

- Estes gerem a forma como se tomam as decisões em relação ao planeamento e às melhorias globais das **Clínicas IVI**.
- Analisam a informação gerada pelos restantes processos para tomar decisões de melhoria em relação aos mesmos.

#### Processos-chave:

- Gerem as atividades favoráveis à prestação do serviço ao cliente (interno/externo à organização). Desde o contacto inicial até à finalização da prestação do serviço.
- São também os processos em que o pessoal da **Clínica IVI** entra em contacto com o paciente tornando os processos uma mais-valia.

#### Processos de Suporte:

- Proporcionam recursos/apoio aos processos chave.
- São realizados ou executados quando estes exigem o seu desempenho.
- Em geral, aqui encontram-se os processos destinados à organização para realizar os seus processos-chave de uma forma mais eficiente.

# Mapa de Processos das Clínicas IV

## Processos estratégicos

GESTÃO ESTRATÉGICA (1)	GESTÃO DE COMUNICAÇÃO INTERNA	GESTÃO DE PESSOAL	GESTÃO DE MARKETING, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
------------------------	-------------------------------	-------------------	--

## Processos chave

ATENDIMENTO AO PACIENTE (2)	ATENDIMENTO MÉDICO (3)	TRATAMENTOS ESPECIALIZADOS- LABORATÓRIOS DE R.A. (4)	MANUTENÇÃO (5)	SEGURANÇA DO PACIENTE (9)
-----------------------------	------------------------	--	----------------	---------------------------

## Processos de suporte

GESTÃO DA QUALIDADE (6)	GESTÃO DE RH E ADMINISTRAÇÃO (7)	GESTÃO DE COMPRAS (8)	
GESTÃO FINANCEIRA	GESTÃO DE SERVIÇOS JURÍDICOS	GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	GESTÃO DE EDIFÍCIOS

## Subprocessos

(1) GESTÃO ESTRATÉGICA	(2) ATENDIMENTO AO PACIENTE	(3) ATENDIMENTO MÉDICO	(4) LABORATÓRIOS DE R.A.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlo de gestão</li> <li>Revisão do sistema</li> <li>Partes interessadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de consultas -Na clínica -No contact center</li> <li>Receção de pacientes</li> <li>Atendimento internacional ao paciente</li> <li>Atendimento on-line</li> <li>Faturação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas</li> <li>Testes de diagnóstico</li> <li>Cirurgia ambulatória</li> <li>Atendimento médico por telefone</li> <li>Gestão de emergências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FIV-ICSI próprios</li> <li>FIV-ICSI próprios desvitrificados</li> <li>Doação de ovócitos</li> <li>Doação de ovócitos desvitrificados</li> <li>Vitrificação de ovócitos</li> <li>Transferência de embriões congelados</li> <li>Ciclos dadores</li> <li>PGD</li> <li>IA</li> <li>Gâmetas masculinos</li> </ul>	
(5) MANUTENÇÃO	(6) GESTÃO DO SISTEMA DE QUALIDADE	(7) GESTÃO DE RH E ADMINISTRAÇÃO	(8) COMPRAS	(9) SEGURANÇA DO PACIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manutenção de equipamentos</li> <li>Controlo de equipamentos, monitorização e medição</li> <li>Limpeza e desinfeção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlo de documentação e de registos</li> <li>Controlo Não-conformidades, Ações Corretivas/ Preventivas</li> <li>Auditorias Internas</li> <li>Medição da satisfação do paciente</li> <li>Atendimento Queixas e Reclamações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de serviço</li> <li>Recrutamento</li> <li>Seleção de pessoal</li> <li>Altas e baixas de empregados</li> <li>Boas-vindas de novos empregados</li> <li>Administração de pessoal</li> <li>Vencimento</li> <li>Gestão de formação</li> <li>Gestão de cobranças pendentes</li> <li>Prevenção de riscos laborais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provisionamento</li> <li>Avaliação de Fornecedores</li> <li>Compras -Na Clínica -Nos Serviços Centrais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificação, análise, avaliação e tratamento de riscos.</li> <li>Comunicação de riscos</li> </ul>



## Satisfação do Paciente

Com o compromisso de melhorar continuamente o nível de qualidade dos serviços que oferecemos, e sendo para nós muito importante a sua opinião, disponibilizamos o nosso Questionário de Satisfação via I-Pad, que lhe será entregue por um dos nossos colaboradores numa das suas visitas à Clínica, para que o possa preencher.

Estas pesquisas incluem tanto os aspetos do serviço, que afetam o paciente, como os comentários, as reclamações ou as sugestões que a paciente, ou o seu parceiro, possam colocar a qualquer momento.

A sua avaliação e os seus comentários serão atendidos pela equipa da clínica, que tomará as medidas necessárias para obter um nível excelente de qualidade no que diz respeito ao nosso trabalho.

Agradecemos antecipadamente a sua colaboração e por ter contribuído com a sua opinião valiosa.





**IVI-RMA Global  
Headquarters**

C/Colón nº 1 - 4º  
46004 Valencia  
Tel. 963 173 610  
Fax 963 498 782  
calidad@ivi.es  
**www.ivi.es**