



**ADMINISTRAÇÃO CENTRAL
DO SISTEMA DE SAÚDE, IP**

OTIMIZAR RECURSOS
GERAR EFICIÊNCIA



PROCEDIMENTO

Processo de qualificação de dados da Consulta a Tempo e Horas

27 de dezembro de 2017



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

ACSS

PROCEDIMENTO

Processo de qualificação de dados da Consulta a Tempo e Horas

I. Enquadramento

Os dados atuais na Consulta a Tempo e Horas (CTH) dependem de uma correta integração entre o sistema informático de apoio à CTH - Alert P1 e os Sistemas informáticos (SI) de cada instituição envolvida.

No decurso do funcionamento da CTH foram identificados vários tipos de erros que não permitem a conclusão dos pedidos e influenciam os dados relativos ao grande grupo dos “Pedidos não Concluídos”.

Este conjunto dos pedidos não concluídos engloba, assim, os pedidos que estão efetivamente em espera (dentro ou fora dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos) e os resultantes de erros de integração entre os sistemas informáticos, ou de erros do processo administrativo de registo.

Neste contexto, o seguinte procedimento tem como objetivo minimizar erros de integração já identificados, tendo em vista a publicação de dados referentes a Lista de Espera e tempos de resposta para consultas, que permitam escolhas informadas dos utentes, no âmbito do Livre Acesso e Circulação (LAC).

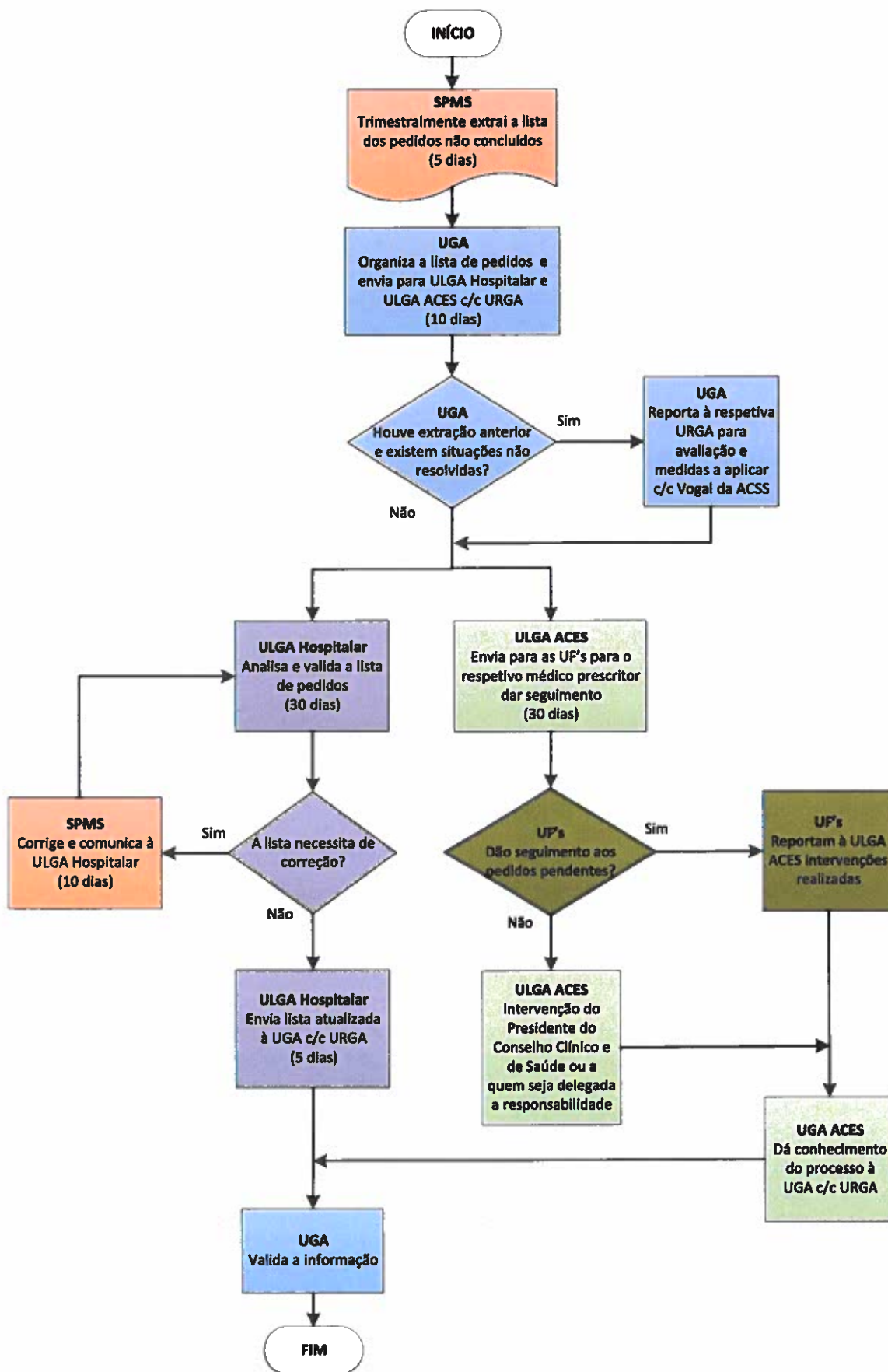
II. Procedimento para qualificação de dados da Consulta a Tempo e Horas

O processo de qualificação de dados da Consulta a Tempo e Horas deve cumprir as seguintes etapas:

1. Nos primeiros 5 dias de cada trimestre, a SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE (SPMS, EPE) extrai as listas de pedidos não concluídos;
2. A Unidade de Gestão do Acesso (UGA) dispõe de 10 dias para organizar e enviar as listas para cada Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) – Hospitalar e ULGA – ACES, com o conhecimento das respetivas Unidades Regionais de Gestão do Acesso (URGA);
3. De seguida, a ULGA – ACES encaminha para os respetivos médicos prescritores, para darem seguimento aos pedidos pendentes sob a sua responsabilidade, sendo que a ULGA – Hospitalar analisa e valida os pedidos ativos na lista. Cada ULGA tem um prazo máximo de 30 dias para o efeito;
4. A ULGA – Hospitalar envia para a SPMS, EPE os pedidos que necessitam de correção, de acordo com a informação nos seus sistemas locais;
5. A SPMS, EPE dispõe de 10 dias para proceder à correção dos dados de acordo com a indicação de cada ULGA – Hospitalar;
6. A ULGA – Hospitalar remete para a UGA, num prazo máximo de 5 dias, a lista de espera atualizada, com a identificação dos erros corrigidos e com conhecimento das respetivas URGA;
7. A ULGA - ACES verifica as ações que foram tomadas. Caso os médicos prescritores / assistente técnico não tenham procedido em conformidade, cabe essa responsabilidade ao Presidente do Conselho Clínico e de Saúde ou a quem o mesmo delegar;
8. Em ambos os casos, sempre que se verifique que, na extração subsequente, se mantêm os pedidos sem qualquer ação, a UGA envia informação às URGA para avaliação das medidas a aplicar a cada caso, com conhecimento ao vogal da ACSS com esta pasta;
9. Finalmente, a UGA valida e compila a informação após a sua correção.

Anexa-se fluxograma com o desenho do processo do procedimento.

Qualificação dos Dados do CTH



III. Monitorização e avaliação do processo

Para efeitos de monitorização e de avaliação do procedimento é elaborado um relatório trimestral.

PROCEDIMENTO

Processo de Qualificação de Dados da Consulta a Tempo e Horas

27 de dezembro de 2017

ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE, IP

Parque de Saúde de Lisboa | Edifício 16, Avenida do Brasil, 53

1700-063 LISBOA | Portugal

Tel Geral (+) 351 21 792 58 00 Fax (+) 351 21 792 58 48



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



**ADMINISTRAÇÃO CENTRAL
DO SISTEMA DE SAÚDE, IP**

OTIMIZAR RECURSOS
GERAR EFICIÊNCIA



PROCEDIMENTO

Monitorização e correção de pedidos duplicados de 1ª consulta hospitalar - via CTH

27 de dezembro de 2017

PROCEDIMENTO

Monitorização e correção de pedidos duplicados de 1ª consulta hospitalar - via CTH

I. Enquadramento

Os dados atuais da Consulta a Tempo e Horas (CTH) dependem de uma correta integração entre o sistema informático de apoio à CTH – Alert P1 e os Sistemas informáticos (SI) de cada instituição envolvida.

O sistema informático Alert P1 alerta para a existência de duplicação de pedido, no entanto não impede a sua efetivação. Entende-se por duplicação de pedido a solicitação para o mesmo utente e para a mesma especialidade hospitalar, de dois ou mais pedidos de consulta para diferentes instituições.

A Unidade de Gestão do Acesso (UGA) da ACSS tem vindo a monitorizar estes dados. Dessa monitorização conclui-se que os pedidos duplicados variam entre 0,17%-0,22%, o que no universo de 1.760.00 pedidos de consulta/ano, corresponde a 3.000 pedidos, logo, 1.500 pedidos duplicados por ano.

Também se constatou que esta prática é mais frequente na ARS Norte e em menor volume na ARSLVT.

Neste contexto, o presente procedimento tem por objetivo a monitorização dos pedidos duplicados de 1ª Consulta Hospitalar - via CTH.

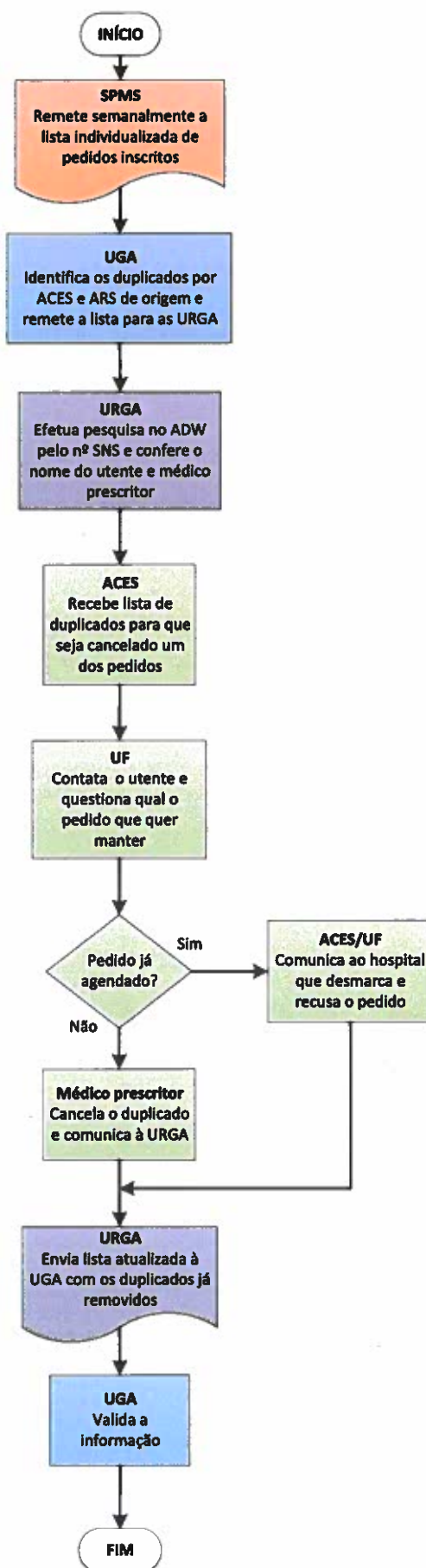
II. Procedimento para monitorização dos pedidos duplicados de 1ª consulta hospitalar – via CTH

No processo de monitorização dos pedidos duplicados de 1ª consulta hospitalar devem ser cumpridas as seguintes etapas:

- 1. A SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE remete semanalmente a lista individualizada de pedidos inscritos;**
- 2. A UGA identifica pedidos duplicados por Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) e Administrações Regionais de Saúde (ARS) de origem;**
- 3. A UGA remete lista dos duplicados para cada Unidade Regional de Gestão do Acesso (URGA);**
- 4. A URGA pesquisa no ADW, a partir do número do SNS, o nome do utente e o nome do médico prescriptor;**
- 5. A URGA envia para o ACES/Unidade Funcional (UF) respetiva, os pedidos duplicados para que seja cancelado um dos pedidos;**
- 6. A UF/médico prescriptor contacta o utente para decidir qual o pedido a cancelar;**
- 7. Se o pedido a cancelar já estiver agendado, o ACES/UF deve contactar o hospital para que o mesmo seja desmarcado e cancelado;**
- 8. Se o pedido a cancelar não estiver agendado, o médico prescriptor deve cancelar o pedido;**
- 9. A URGA envia à UGA a lista atualizada dos pedidos duplicados que foram cancelados;**
- 10. A UGA valida a informação.**

Anexa-se fluxograma com o desenho do processo do procedimento.

Procedimento para monitorização e correção dos pedidos duplicados de 1ª Consulta Hospitalar via CTH



III. Monitorização e avaliação do processo

Para efeitos de monitorização e de avaliação do procedimento é elaborado um relatório trimestral.

PROCEDIMENTO

Monitorização dos pedidos duplicados de 1ª consulta hospitalar - via CTH

27 de dezembro de 2017

ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE, IP

Parque de Saúde de Lisboa | Edifício 16, Avenida do Brasil, 53

1700-063 LISBOA | Portugal

Tel Geral (+) 351 21 792 58 00 Fax (+) 351 21 792 58 48



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**
SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



**ADMINISTRAÇÃO CENTRAL
DO SISTEMA DE SAÚDE, IP**

OTIMIZAR RECURSOS
GERAR EFICIÊNCIA



PROCEDIMENTO

Transferência inter-hospitalar de pedidos de 1ª consulta de especialidade hospitalar – via CTH

27 de dezembro de 2017



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

PROCEDIMENTO

Transferência inter-hospitalar de pedidos de 1ª consulta de especialidade hospitalar – via CTH

I. Enquadramento

Tendo como desígnio a melhoria da equidade em saúde, designadamente no acesso à primeira consulta hospitalar e no âmbito do Sistema Integrado de Gestão do Acesso dos utentes ao Serviço Nacional de Saúde (SIGA SNS), foi identificada uma oportunidade de minimizar os tempos de espera excessivos para a 1ª consulta de especialidade hospitalar, através da transferência desses pedidos para instituições com melhor capacidade de resposta.

Neste sentido, e dado que o atual sistema informático de apoio à Consulta a Tempo e Horas (CTH), não permite a transferência de pedidos entre instituições, o presente procedimento pretende agilizar esta transferência, sempre que necessário, de forma a melhorar a resposta aos utentes.

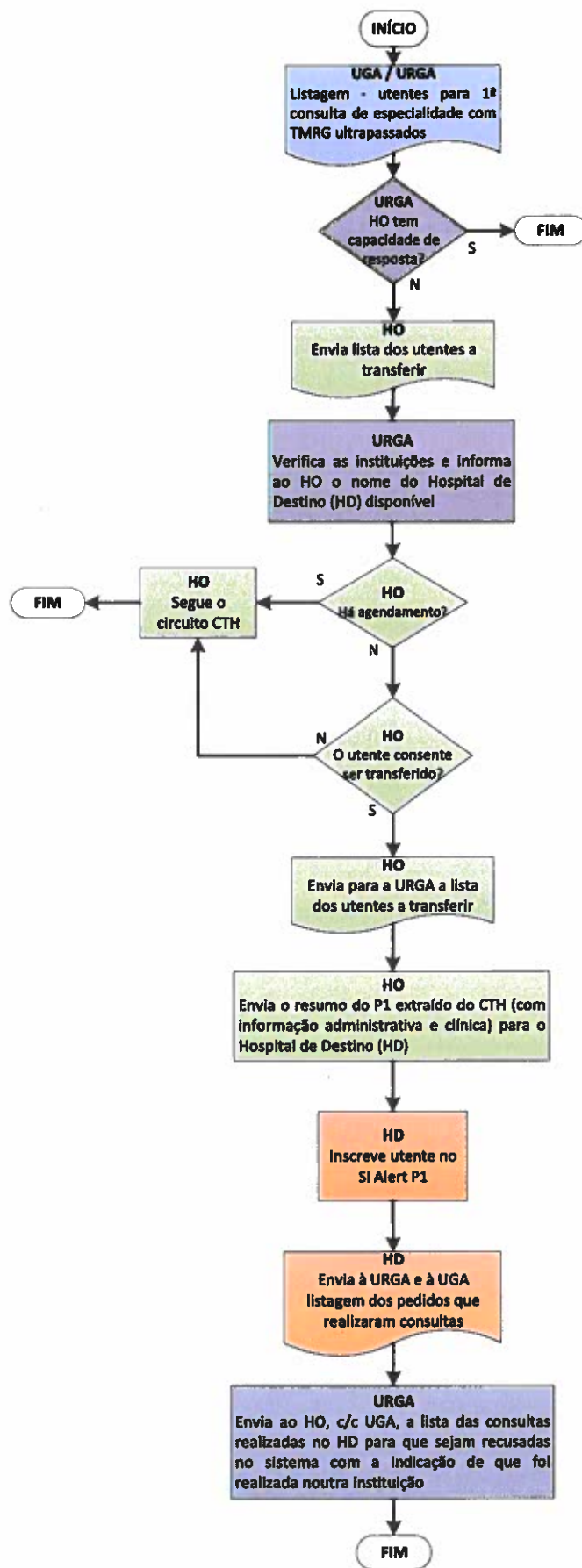
II. Procedimento para transferência inter-hospitalar de pedidos de 1ª consulta de especialidade hospitalar – via CTH

A transferência inter-hospitalar de pedidos de 1ª consulta de especialidade hospitalar deve cumprir as seguintes etapas:

1. As Unidades Regionais de Gestão do Acesso (ARS), doravante designadas por URGA, identificam os utentes referenciados pelos Cuidados de Saúde Primários, com Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) ultrapassados que aguardam por uma 1ª consulta de especialidade hospitalar, em determinado Centro Hospitalar (CH)/Hospital de origem (HO);
2. O CH/HO confirma que não tem capacidade de resposta para esses pedidos;
3. A URGA faz as diligências para encontrar outra instituição que se disponibilize a observar os utentes o mais rapidamente possível;
4. O CH/HO valida se não há nenhum agendamento previsto e contacta telefonicamente cada utente, a fim de obter o seu consentimento para se deslocar a outra instituição, onde será efetuada a consulta de especialidade requerida;
5. O CH/HO envia à respetiva ARS a lista dos utentes que aceitaram essa transferência;
6. O CH/HO envia o resumo do P1 extraído do CTH (com informação administrativa e clínica) para o CH/Hospital de destino (HD), para cada um dos pedidos que obtiveram o devido consentimento.
7. O CH/HD receciona os pedidos de consulta e inscreve-os no sistema informático de apoio ao CTH (“à porta do hospital”), seguindo depois os fluxos habituais previstos no CTH;
8. O CH/HD indica mensalmente, à URGA e à Unidade de Gestão do Acesso (UGA), o identificador dos pedidos inseridos no sistema;
9. O CH/HD envia mensalmente à URGA a lista dos pedidos com consulta efetivada;
10. A URGA envia esta informação ao CH/HO para que o pedido seja recusado no sistema, com a indicação “consulta realizada noutra instituição”;
11. O CH/HD tem de assegurar a eventual necessidade de consultas subsequentes, com a alta a ter lugar quando o problema que originou o pedido de consulta estiver resolvido;
12. Todo este processo será gerido pelas ARS.

Anexa-se fluxograma com o desenho do processo do procedimento.

Procedimento para transferência inter-hospitalar de pedidos de 1ª consulta de especialidade hospitalar- via CTH



III. Monitorização e avaliação do processo

Para efeitos de monitorização e de avaliação do procedimento é elaborado um relatório trimestral.

PROCEDIMENTO

Transferência inter-hospitalar de pedidos de 1ª consulta de especialidade hospitalar – via CTH

27 de dezembro de 2017

ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE, IP

Parque de Saúde de Lisboa | Edifício 16, Avenida do Brasil, 53

1700-063 LISBOA | Portugal

Tel Geral (+) 351 21 792 58 00 Fax (+) 351 21 792 58 48

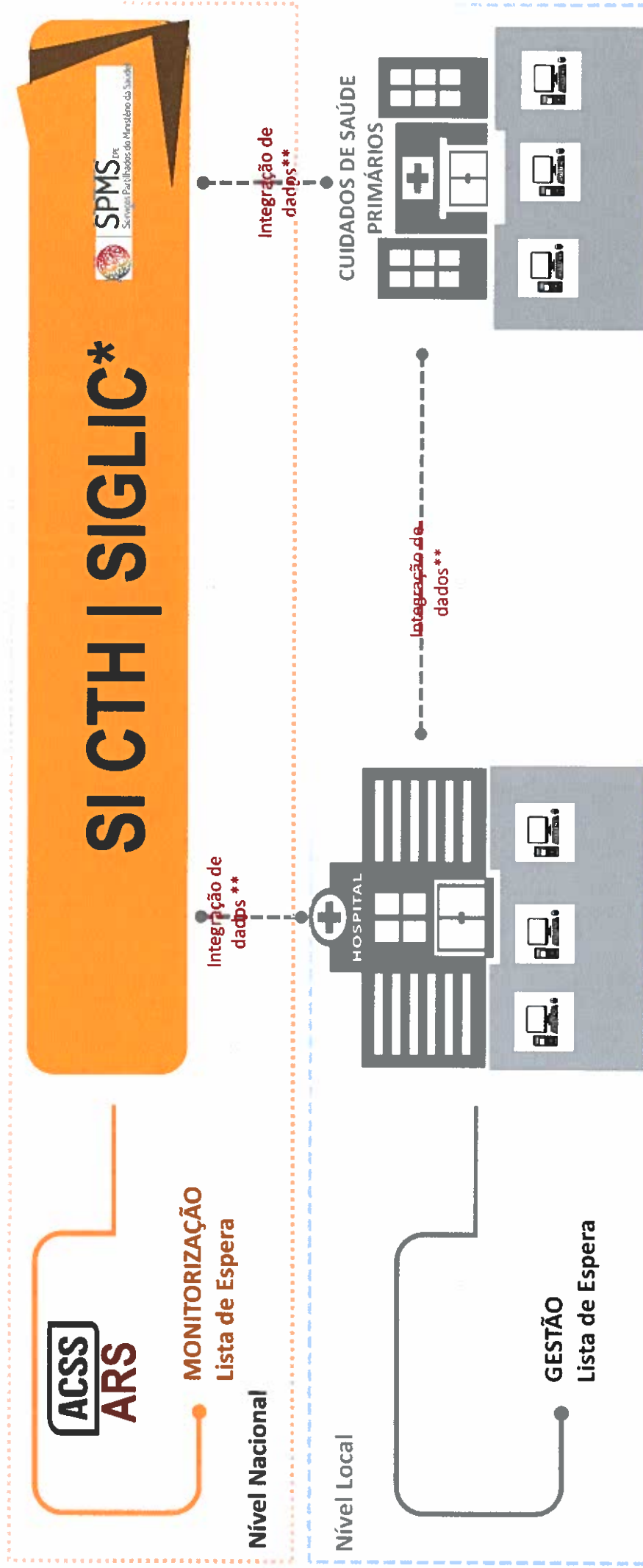


**REPÚBLICA
PORTUGUESA**
SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

Arquitetura atual dos sistemas de informação de suporte à gestão do acesso ao SNS



*SI CTH: Monitoriza os tempos de resposta às primeiras consultas hospitalares referenciadas pelos cuidados de saúde primários

*SI SIGLIC: Monitoriza os tempos de resposta desde a inscrição em lista de inscritos para cirurgia até à realização da cirurgia

**Processo de qualificação de dados de acordo com o procedimento publicado na página eletrónica da ACSS: http://www.acss.min-saude.pt/wp-content/uploads/2017/12/Procedimento_qualificacao-de-dados-CTH.pdf



Arquitetura do Sistema Integrado de Gestão de Acesso ao SNS

MAIS
TRANSPARÊNCIA
DE DADOS

MAIS
INTEGRAÇÃO
DE SISTEMAS

MAIS
COERÊNCIA
DE INFORMAÇÃO

🔗 O **RSE SIGA** (Sistema Integrado de Gestão de Acesso) é uma nova visão holística de interoperabilidade e integração dos sistemas de informação do Serviço Nacional de Saúde.

🔗 Integra múltiplos sistemas com tecnologias de nova e velha geração, muitos já existentes nos Cuidados de Saúde Primários, Hospitalares, Continuados Integrados e no Registo de Saúde Eletrónico.

🔗 Visa substituir, de forma progressiva, os Sistemas CTH (Consulta a Tempo e Horas) e SIGLIC (Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia).



RSE
SIGA

O sistema que faz **MAIS** para **MELHOR** servir instituições, profissionais de saúde e cidadãos.

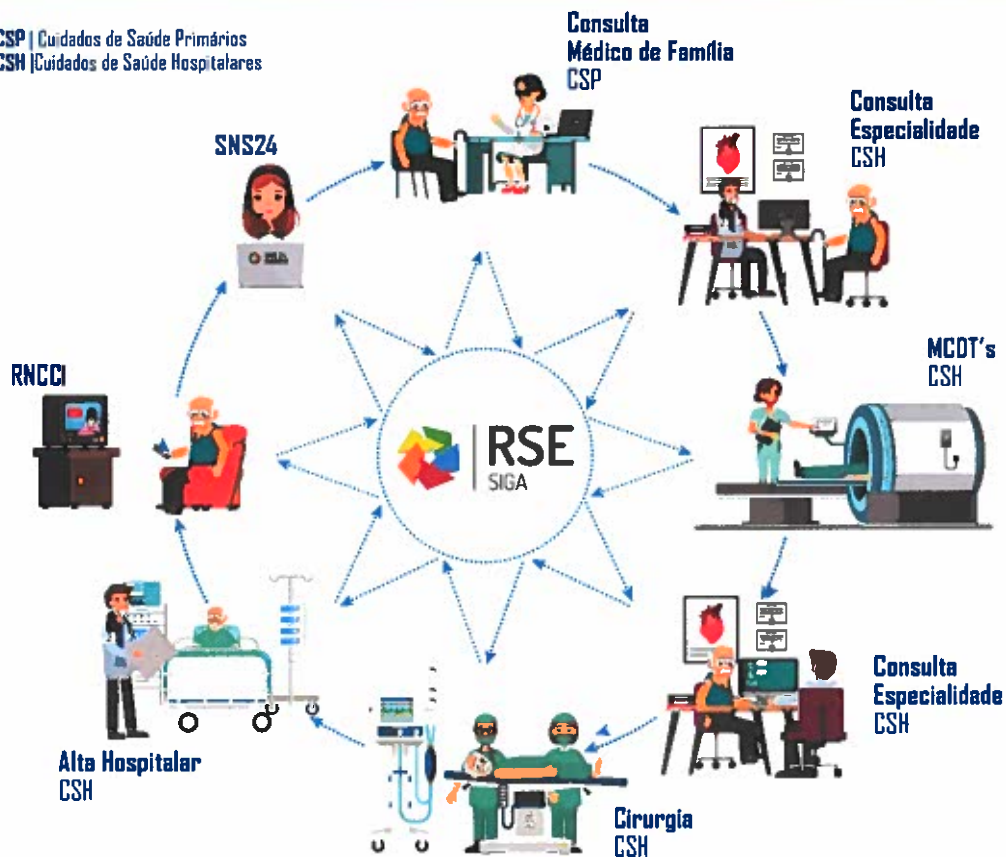
É gerido pela Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS).

rse-siga.spms.min-saude.pt



Criado pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril e definido na Portaria 147/2017, 27 de abril, consiste num sistema de acompanhamento, controlo e disponibilização de informação integrada, destinado a permitir um conhecimento transversal e global sobre o acesso à rede de prestação de cuidados de saúde no SNS, e a contribuir para assegurar a continuidade desses cuidados e uma resposta equitativa e atempada aos utentes.

CSP | Cuidados de Saúde Primários
CSH | Cuidados de Saúde Hospitalares



Grandes Componentes

- ⊕ Serviço de referênciação
- ⊕ Serviço de fusão de informação
- ⊕ Serviço de acesso à informação
- ⊕ Serviço de alarmística (para cidadão e profissional)
- ⊕ Serviço de triagem

Vantagens

- ⊕ Referênciação sem papel
- ⊕ Otimização dos circuitos na transferência dos doentes
- ⊕ Melhor resposta do SNS nos agendamentos e um atendimento mais célere
- ⊕ Maximização dos recursos do SNS
- ⊕ Melhor acesso e articulação dos cuidados de saúde
- ⊕ Client empowerment
- ⊕ Mais integração, coerência e transparência