



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



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

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.

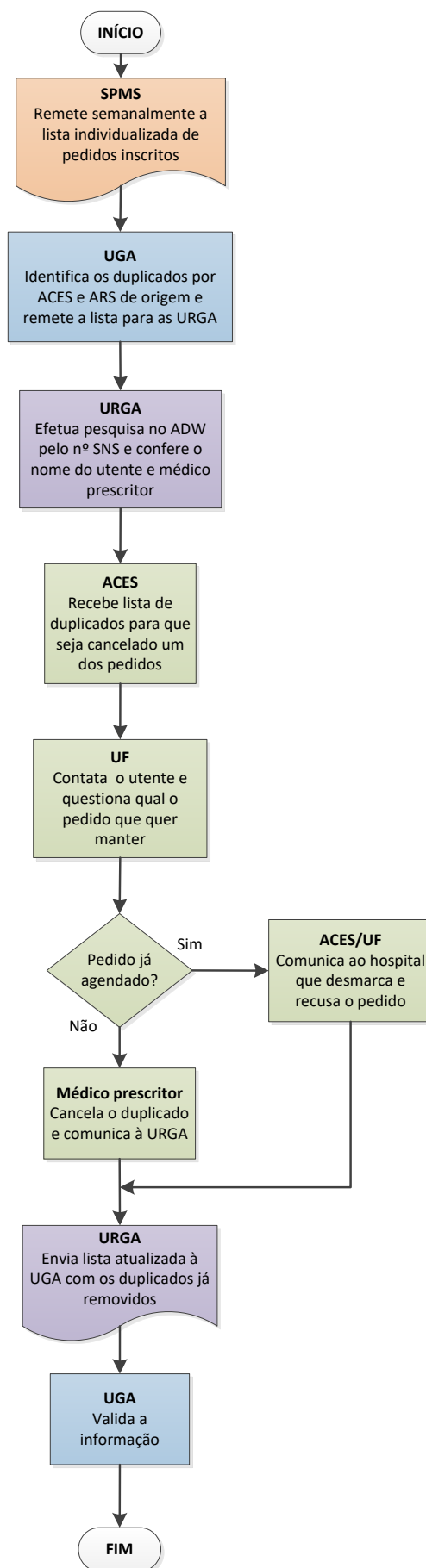
II. Procedimento para monitorização dos pedidos duplicados de 1ª consulta hospitalar – via CTH

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