

Relatório de Solicitações

UGA

Ano 2023

2 de May de 2024

Folha de controlo do documento

Documento/Arquivo

Título	Relatório de Solicitações UGA
Subtítulo	Ano 2023
Data	2024-05-02
Nome do ficheiro e versão	UGA SP 20240502 Relatório Solicitações_VE
Localização na pasta partilhada	M:\DPS\UGA\QUALIDADE\01 RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES\2024
Data da última atualização	02/05/2024

Registo de Alterações

Versão	Data	Autores	Coautores	Revisores	Aprovação
VE		Sandrine Pimenta	Carla Fateixa	Teresa Pêgo	Teresa Pêgo

Distribuição do Documento

Nome (ordem alfabética)	Organização	Cargo/Responsabilidade
	DE- UGA	

Documentos Relacionados

Título	Nome do ficheiro

ÍNDICE

Ano 2023	1
Sumário Executivo	5
1.1 Enquadramento	6
1.2 Metodologia	8
2 Principais Resultados	10
2.2 CTH	10
2.3 SGTD	10
2.3 SIGIC	11
3 Considerações Finais	17
Apêndices	18
Ano 2023	19

Lista de Siglas

ACSS	Administração Central do Sistema de Saúde
ARS	Administração Regional de Saúde
CTH	Consulta Tempo e Horas
EPE	Entidade Pública Empresarial
GAP	Gabinete de Atendimento ao Público
HD	Hospital de Destino
HO	Hospital de Origem
IP	Instituto Público
LIC	Lista de Inscritos para Cirurgia
NT/VC	Nota de Transferência / Vale Cirúrgico
PTCO	Programa de Tratamento Cirúrgico de Obesidade
SD	SmartDocs
SIGA	Sistema Integrado de Gestão do Acesso
SIGIC	Sistema Integrado Gestão de Inscritos para Cirurgia
SG	Secretaria Geral
SGTD	Transporte Não Urgente de Doentes
SNS	Serviço Nacional de Saúde
TE	Tempo de Espera
TMRG	Tempo Máximo de Resposta Garantido
UGA	Unidade de Gestão do Acesso
ULGA	Unidade Local de Gestão do Acesso

Sumário Executivo

O presente relatório reflete a quantidade e tipologia das reclamações, pedidos de informações e outras solicitações remetidas por utentes, seus representantes ou ainda Instituições em seu nome, relativas ao Acesso a cuidados de saúde, especialmente cirúrgicos, e recebidas pela Unidade de Gestão do Acesso (UGA) no ano de 2023.

Esta informação permite conhecer e identificar os problemas mais frequentes com que os utentes se deparam, no seu contacto com o Serviço Nacional de Saúde (SNS), e assim atuar no sentido da sua contínua melhoria qualitativa, implementando, para tal, as necessárias medidas corretivas, de modo a evitar, progressivamente, a repetição das falhas identificadas, tendo sempre como desígnio não defraudar as expectativas do utente, mas antes garantir e aumentar a satisfação dos seus interesses no que concerne ao acesso a cuidados de saúde.

No que toca aos dados recolhidos ao longo de 2023, aqui apresentados, reconhecemos algumas limitações no âmbito deste Relatório que devem ser tidas em conta, dado não representar o universo total das reclamações efetivas, uma vez que não inclui a maioria das que são apresentadas diretamente ao Gabinete de Apoio ao Público, na ACSS, IP e os dados das reclamações dos utentes recebidas pela UGA refletem apenas a sua visão e os factos alegados pelos mesmos.

A UGA recebeu, em 2023, cerca de **2636** solicitações (número superior ao que foi registado no ano de 2022) no domínio da cirurgia programada (vulgo SIGIC) efetuadas pelos utentes e/ou seus representantes, o que equivale a uma média de **220** solicitações por mês.

O principal meio de entrada para as respetivas solicitações foi o correio eletrónico do Vale Cirurgia seguido do correio eletrónico da UGA, sendo que algumas foram rececionadas via SmartDocs (SD) ou encaminhadas pelo Gabinete de Comunicação (AEC), pelo Gabinete de Apoio ao Público (GAP) na ACSS e ainda vindos da Secretaria-Geral (SG).

Não se identificaram solicitações referentes à Consulta Tempo e Horas (CTH), nem ao Transporte Não Urgente de Doentes (SGTD). No período em análise, a maioria das solicitações incidiu sobre questões relacionadas com situações atinentes a Nota de Transferência/ Vale Cirurgia (emissão do NT/VC e recusa do mesmo, entre outras), assim como solicitações referentes à Lista de Inscritos para Cirurgia- LIC- (posição na LIC, estado do processo e inscrição em LIC, entre outras)

1.1 Enquadramento

Este relatório apresenta as reclamações, pedidos de informações e outras solicitações escritas relativas ao acesso aos cuidados de saúde, recebidas pela UGA, no ano de 2023.

Compete à UGA *“Avaliar e pronunciar-se sobre informações, nomeadamente reclamações de utentes ou outras entidades, relativo a matérias relacionadas com o acesso e a prestação de cuidados de saúde e gestão do utente no sistema, encaminhando os processos instruídos para as entidades competentes sempre que considerado oportuno”* conforme Portaria n.º 147/2017 de 27 de abril.

Neste contexto, todas as solicitações recebidas pela UGA são registadas, analisadas e tratadas através de esclarecimento imediato, pedido de esclarecimento às instituições hospitalares e/ou encaminhamento para a entidade competente, com vista à respetiva resolução.

É entendimento da UGA que, apesar das limitações identificadas, a sistematização e divulgação desta informação é de grande utilidade e interesse numa perspetiva de melhoria do bem maior que é o Acesso dos utentes aos cuidados de saúde necessários.

Esta informação permite conhecer os problemas mais frequentes enfrentados pelos utentes, no seu contacto com o Serviço Nacional de Saúde (SNS) e assim, atuar de forma célere e assertiva no sentido da melhoria contínua do sistema de acesso com a possibilidade de implementação de medidas corretivas, prevenindo a repetição de falhas, potenciando o aumento da satisfação do utente.

Pretende-se que a análise das solicitações apresentadas possa trazer benefícios para os utentes mas também uma melhoria para os processos de gestão das Unidades de Saúde, quer do setor público, quer convencionado/protocolado.

O número de solicitações, não sendo o único indicador de qualidade, ajuda-nos a refletir sobre falhas que possam existir, quer ao nível da qualidade dos processos internos dos prestadores, quer ao nível da qualidade dos serviços prestados.

Constata-se que as solicitações referentes ao acesso estão relacionadas, na sua maioria, com dificuldades no acesso a cuidados de saúde, desde o agendamento de eventos associados aos cuidados de saúde

hospitalares, diretamente relacionados com instituições do SNS, até à qualidade do atendimento propriamente dito e aos fluxos inerentes, mais ou menos bloqueadores do cumprimento dos procedimentos, da resposta e dos resultados esperados, tais como:

- Não cumprimento do Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG);
- Situações relacionadas com a Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC);
- Situações relacionadas com a qualidade do atendimento prestado nas instituições;
- Situações relacionadas com a recusa, das instituições, no atendimento aos utentes.

Verifica-se, ainda, um aumento do número de solicitações relacionadas com a emissão de Notas de Transferência/ Vales Cirurgia (NT/VC), seguido de solicitações relacionadas com a Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC), o que permite verificar o cumprimento dos normativos, em todas as solicitações recebidas.

Quando se consta que, pela descrição dos factos, podem existir indícios de incumprimento das regras do SIGIC, a UGA procede a auditorias de averiguação, de forma a potenciar a capacidade de resposta das instituições, aumentando a qualidade da informação e dos cuidados prestados aos utentes.

Por fim, cumpre esclarecer que a UGA não tem competência de inspeção ou resolução de conflitos entre os diversos prestadores de saúde e o utente, nem detém competências para dirimir situações de suspeita de má prática clínica, pelo que, perante estas situações, procede ao seu encaminhamento para as entidades competentes, sempre que se afigure adequado.

1.2 Metodologia

A UGA recebe solicitações escritas que lhe são diretamente apresentadas pelos utentes ou pelos seus representantes, através dos meios que disponibiliza para o efeito (correio eletrónico, carta/ofício, formulário da ACSS).

São estas solicitações o objeto de avaliação do presente relatório.

No que respeita aos dados apresentados, sobre as reclamações registadas, importa reiterar as seguintes limitações:

- Os dados apresentados não incluem todas as reclamações existentes, como é o caso das que são apresentadas diretamente no Gabinete de Atendimento ao Público (GAP), na Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), Instituto Público (IP).
- Os dados/informações constantes nas reclamações recebidas, pela UGA, refletem apenas a visão e os factos alegados pelos utentes.

É importante ter também presente que uma solicitação, seja ela reclamação, pedido de informação, ou outra, pode envolver mais do que um serviço, assunto e/ou prestador de cuidados.

De referir que devido ao volume de reclamações relacionadas com o SIGIC foi importante classificar as Solicitações por motivo e respetiva tipologia, que se agrupam na tabela abaixo.

Tabela 1- Classificação por motivo e tipologia- SIGIC

Assunto	Tipologia
Atribuição de atributos	Agendamento
	Intransferível
	Pendência
Cirurgia realizada no Privado	Reembolso da Cirurgia realizada
Consulta SIGIC	1ª consulta
	consulta revisão
HD	Desacordo da proposta
	HD solicita alteração de procedimento em CR
	HD refere que não realiza procedimento cirúrgico
	HD solicita devolução ao HO
	Negligência médica HD
	Solicitação mudança médico
	TE na LIC HD
LIC	Agendamento
	Cancelamento da LIC
	Desdobramento da proposta
	Desistência da cirurgia
	Estado do processo
	Inscrição em LIC
	Material clínico não disponível
	Oscilação da posição na LIC
	Posição na LIC
	Prioridade clínica
Readmissão na LIC	
NT/VC	Alteração proposta HD
	Cancelamento da LIC
	Cancelar NT/VC
	Cativação NT/VC
	Confirmar Inscrição
	Consulta Revisão
	Conteúdo NT/VC
	Custos adicionais
	Desacordo da proposta
	Devolução
	Devolução a pedido da utente
	Emissão do NT/VC
	HD disponíveis no diretório do NT/VC
	HD sem vagas
	Incompatibilidade de equipa HD
	Justificação de recusa
	Não emissão nº compromisso
	Não envio de processo clínico
	Não emissão NT/VC - Codificação errada
	Não receção de NT/VC
	NT/VC 2ª Via
	NT/VC Expirado
	Patologias associadas
	Posição na LIC
	PTCO
	Readmissão na LIC
	Recusa do NT/VC
	Transportes
Sem oferta de Instit. Hospitalares	
SNS 24 - NT/VC	Não cativação do NT/VC no HD através do SNS 24
	Recusa do NT/VC
Solicitação Sem Elementos	Pedido de elementos ao utente
Louvor	Louvor
Feed Back Instituições	Feed Back Instituições
Reencaminhamento	Reencaminhamento
Solicitação Externa	Mídia
	IGAS / ERS / TC / MS
	Outros
Acordos Internacionais	Acordos Internacionais
Outros	Outros

2 Principais Resultados

Em 2023, a UGA recebeu cerca de 2636 solicitações (reclamações, pedidos de informação, entre outros) de utentes ou seus representantes, correspondendo, em média, a cerca de **220 solicitações por mês**, e representando **um aumento, de cerca de 19%**, face ao ano de 2022.

2.2 CTH

A Consulta a Tempo e Horas (CTH) assenta num sistema eletrónico de referenciação dos pedidos de primeira consulta de especialidade hospitalar, proveniente dos cuidados de saúde primários. O CTH contém toda a informação relativa aos pedidos de primeira consulta, desde o momento do seu registo no sistema informático até ao estado “concluído”. Pretende-se com este sistema um melhor acompanhamento, monitorização e uma melhor gestão do acesso, à primeira consulta de especialidade provenientes do Centro de Saúde, excluindo do seu âmbito todas as primeiras consultas solicitadas a nível intra-hospitalar ou inter-hospitalar.

Não se constatou a existência de solicitações referentes à CTH em 2023.

2.3 SGTD

O SGTD (Sistema de Gestão do Transporte de Doentes) é o Sistema que gere todos os fluxos relacionados com o transporte não urgente de doentes, associados à realização de uma prestação de saúde, e cuja origem ou destino sejam os estabelecimentos e serviços que integram o SNS, ou as entidades de natureza privada ou social com acordo, contrato ou convenção para a prestação de cuidados de saúde, seja consulta, cirurgia de ambulatório exames ou tratamentos, seja para a residência/Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados após a alta de internamento ou de um serviço de urgência.

Em 2023 não se verificou qualquer reclamação de utentes, nesta área.

2.3 SIGIC

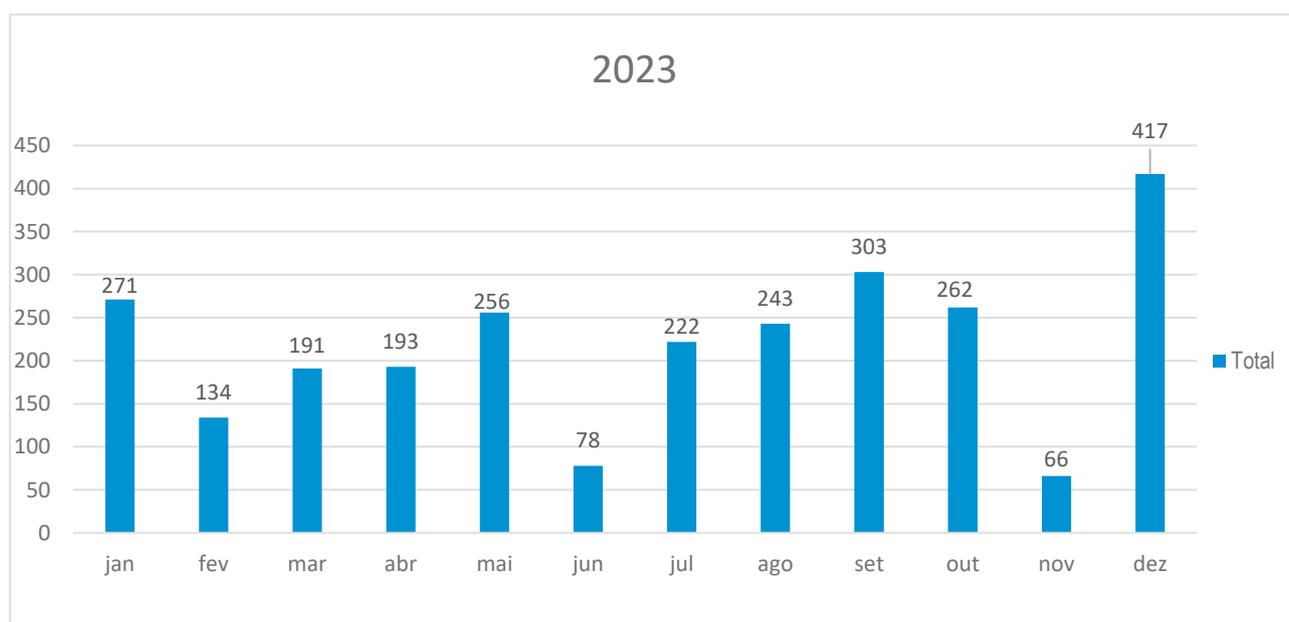
Criado em junho de 2004, o Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia (SIGIC) veio regular toda a atividade cirúrgica programada abrangendo para tal todas as etapas do processo de gestão do utente, desde a sua inscrição na Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) até à conclusão do processo, após a realização da cirurgia.

Entre os objetivos do SIGIC destacam-se os seguintes:

- Reduzir o tempo de espera;
- Garantir a equidade do acesso;
- Promover a eficiência global do sistema através da otimização da gestão da LIC e dos recursos afetos;
- Garantir a qualidade e a transparência da informação

O **gráfico 1** expressa a distribuição, por cada mês, do número de solicitações recebidas pela UGA, no que diz respeito à vertente da cirurgia programada (SIGIC).

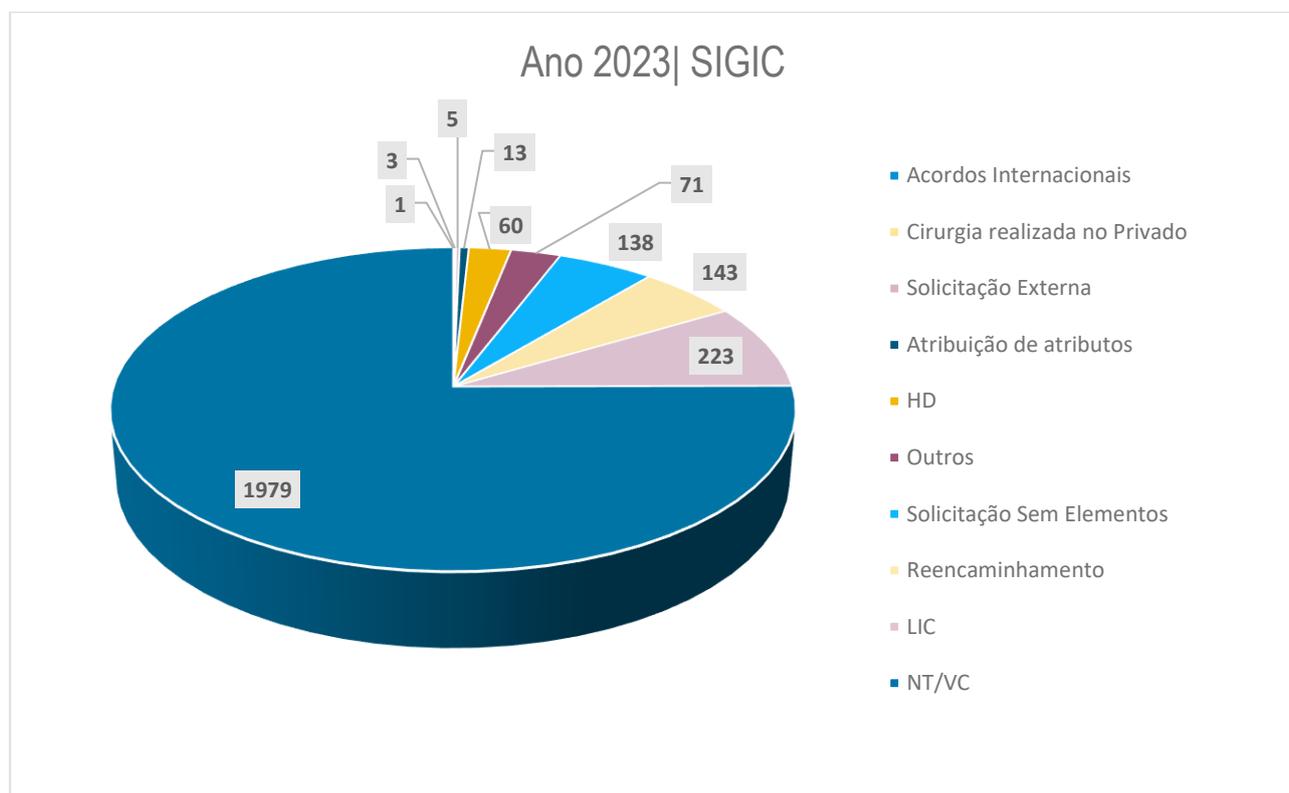
Gráfico 1- Distribuição de solicitações por mês no Ano de 2023- SIGIC



A partir da análise do gráfico, podemos constatar que o mês com maior volume de solicitações foi o mês de Dezembro (417), seguido do mês de Setembro (303).

O **gráfico 2** especifica as reclamações por motivo de contacto, consoante o tipo de assunto apresentado na Tabela 1 (Pág.9).

Gráfico 2- Distribuição percentual das reclamações por motivo de contacto no Ano 2023- SIGIC

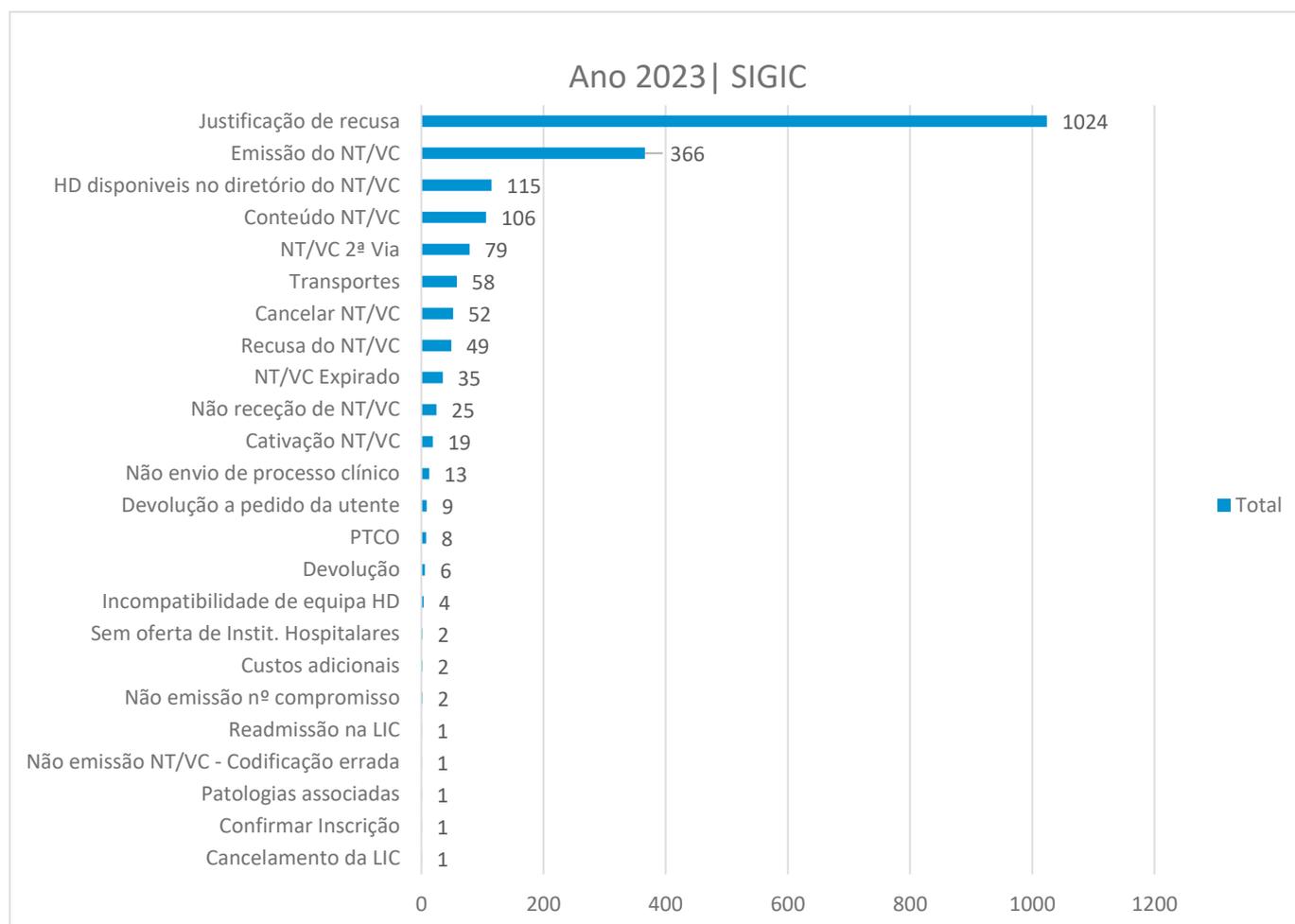


Da análise feita é possível constatar que, as solicitações com maior percentagem são as referentes ao motivo “NT/VC” (75,1%) com um total de 1979, seguido das solicitações relacionadas com a LIC (8,5%) com um total de 223.

Estes dados são pertinentes quando verificamos a variabilidade de tipologias que estão inseridos nestes dois motivos, identificados na **Tabela 1**, podendo ser uma importante ferramenta para a melhoria da qualidade, da gestão do processo e as regras relacionadas com a emissão, receção, cativação, recusa ou caducidade do NT/VC.

Dada a expressão significativa de solicitações relacionadas com o motivo “NT/VC” (1979), o **gráfico 3** pretende especificar a sua distribuição mediante a tipologia apresentada na Tabela 1 (Pág.9).

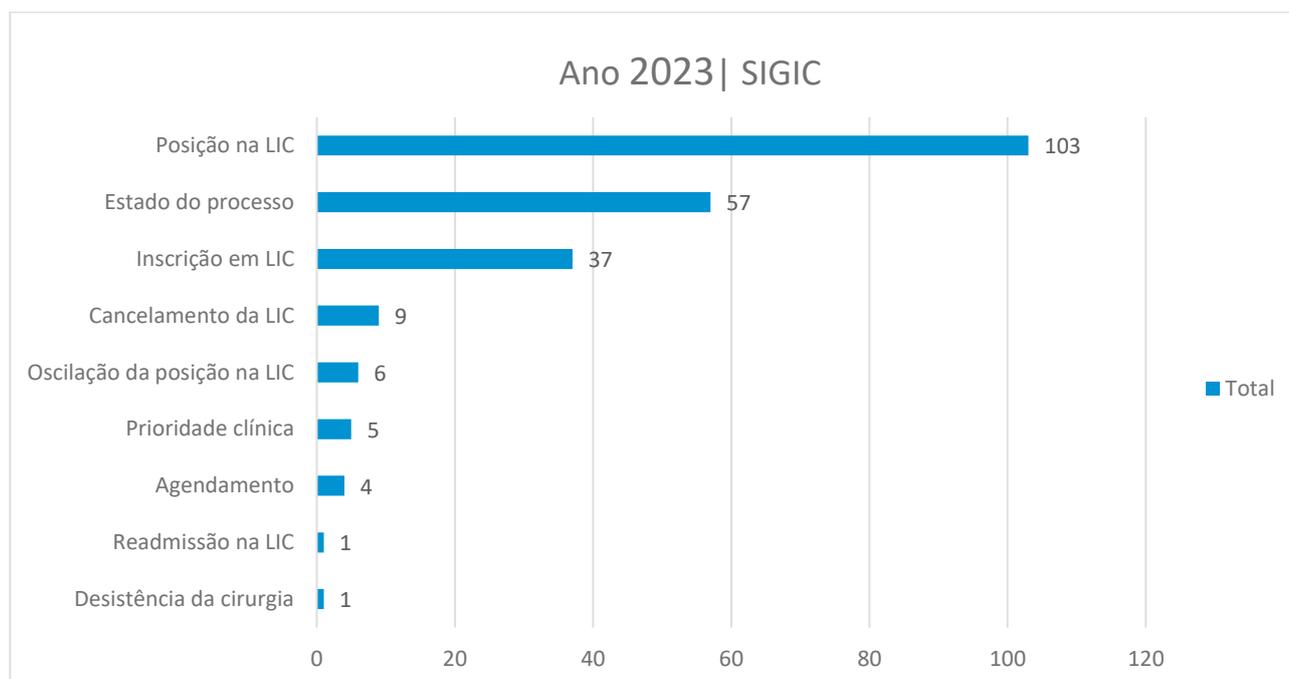
Gráfico 3- Distribuição das solicitações por tipologia no que diz respeito ao motivo “NT/VC” no Ano 2023- SIGIC



Com esta especificação, podemos constatar que, o maior número de solicitações são questões relativas à **Justificação de Recusa do NT/VC (1024)**, representando **51,7%** do total, seguido das solicitações relativas à **Emissão do NT/VC (366)**, consubstanciando **18,5%** do total, o que se traduz na existência de evidência para uma melhoria da qualidade do processo NT/VC, bem como o reforço de informação e formação aos vários intervenientes no processo.

Dado o volume total de solicitações relacionadas com o motivo “LIC” (223), correspondente a 8,5%, o **gráfico 4** pretende especificar a sua distribuição mediante a tipologia apresentada na Tabela 1.

Gráfico 4- Distribuição das solicitações por tipologia no que diz respeito ao motivo “LIC” no Ano 2023- SIGIC

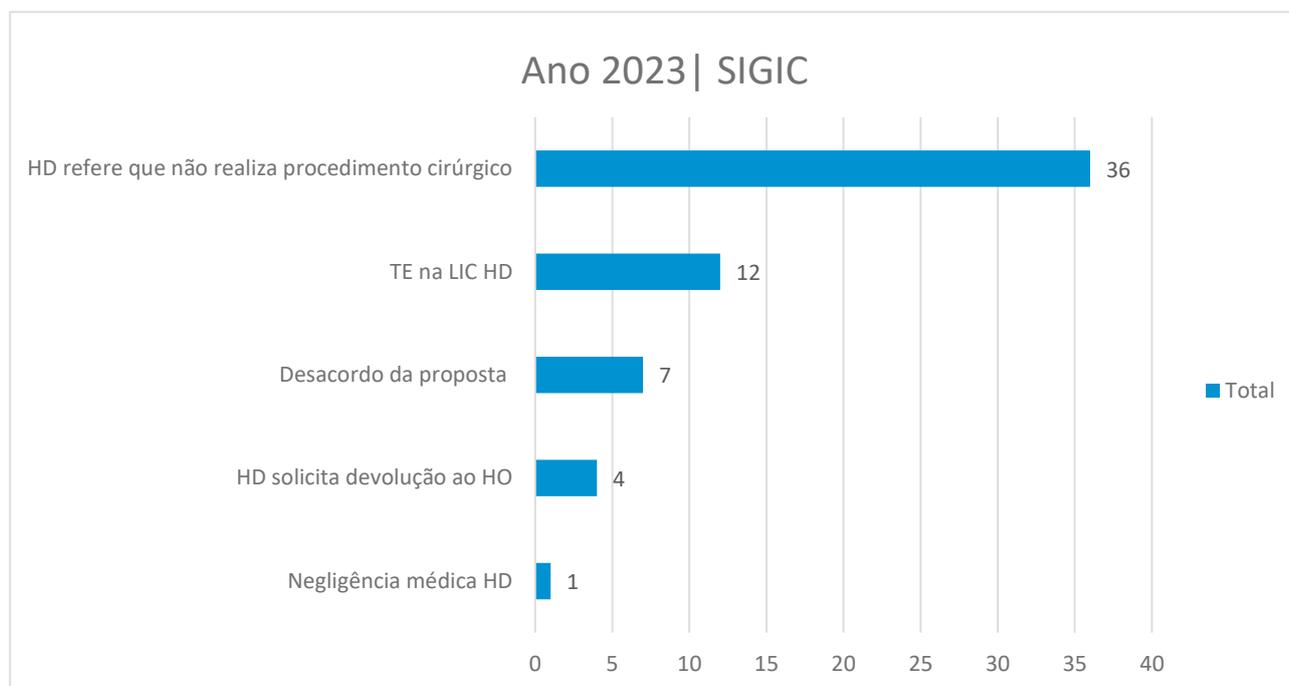


Da análise feita é possível constatar que, a tipologia com maior número de solicitações é o pedido de informação sobre a “Posição na LIC”, com um total de 103 representando 46,2%, seguido de pedidos relacionados com o “Estado do Processo”, com 57 solicitações representando 25,6%. Em terceiro lugar, temos as questões relacionadas com a “Inscrição em LIC”, com um total de 37 solicitações representando 16,6% do total.

Estas questões estão diretamente relacionadas com a atividade assistencial das instituições hospitalares, nomeadamente com o cumprimento da Portaria 153/2017, de 4 de maio, que regulamenta o TMRG.

O **gráfico 5** especifica as solicitações com o motivo “HD” que, apesar de apenas representar 2,3% do total das solicitações (60), é relevante dado o impacto direto na resposta ao utente.

Gráfico 5- Distribuição das solicitações por tipologia no que diz respeito ao motivo “HD” no Ano 2023- SIGIC

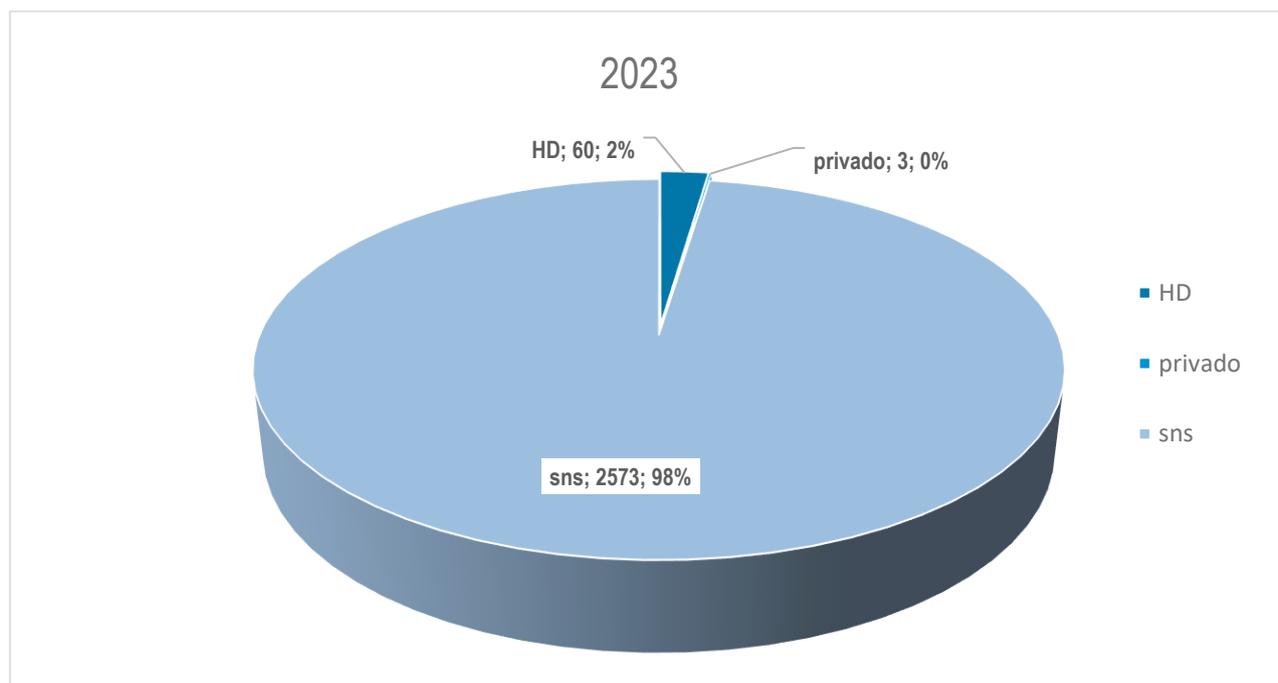


Com esta especificação, podemos constatar que, o maior número de solicitações está relacionado com a não realização de procedimento cirúrgico (36), seguido de questões diretamente relacionadas com a atuação do HD, nomeadamente, de questões com o tempo de espera na LIC do HD (12) bem como questões relacionadas com desacordo da proposta (7).

O processo de emissão de NT/VC é um processo automático, tendo por base a oferta, disponibilizada pela própria instituição, para um determinado procedimento. A análise destas situações é especialmente relevante para a UGA, pois identifica os aspetos em que é necessário a melhoria da atuação do HD e o reforço das boas práticas por parte dos mesmos.

O **gráfico 6** demonstra o número de solicitações recebidas relacionadas com as instituições hospitalares do SNS, enquanto HO, e relacionadas com o HD.

Gráfico 6- Distribuição percentual das solicitações entre as Instituições Hospitalares do SNS e HD no Ano 2023- SIGIC



Podemos constatar que, no que diz respeito ao ano de 2023, o maior número de solicitações esteve relacionado com questões referentes a hospitais de origem (Instituições do SNS), representando 98% do volume total de solicitações. De seguida, 1% do volume total relacionado com o hospital de destino. E, de forma residual, apenas 3 situações envolvendo Instituições Privadas, correspondendo a pedidos de reembolso.

Tendo em conta as atribuições da UGA, esta análise é relevante para a determinação de possíveis matérias que necessitam ser avaliadas, em sede de auditoria, promovendo oportunidades de melhoria para as instituições.

3 Considerações Finais

Na sequência da análise das solicitações referentes a reclamações, pedido de esclarecimentos, entre outras, foram desencadeadas diligências consideradas adequadas às diferentes situações e enquadradas na esfera de intervenção da UGA, tendo-se detetado situações de incumprimento das normas em vigor, particularmente no que se refere a situações que podem limitar o acesso dos utentes a cuidados de saúde, das quais se destacam questões relacionadas com TMRG ultrapassado, questões relacionadas com emissão de NT/VC, sejam pedidos de emissão sejam meras dúvidas ou justificações de recusa ou questões que se prendem com a não emissão do número de compromisso, e questões relacionadas quando o HD refere não realizar o procedimento cirúrgico.

No que respeita ao SIGIC, a análise efetuada às solicitações revela que a grande maioria dos pedidos dos utentes estão relacionados com a emissão de NT/VC, seguidos de situações relacionadas com a inscrição em LIC e ainda resultantes da atuação do HD.

A UGA considera importante e relevante a avaliação e tratamento adequado das reclamações, uma vez que possibilita a determinação e identificação de falhas na atividade assistencial, causa principal de insatisfação dos utentes, permitindo, conseqüentemente, ações para corrigir esses problemas e promover a melhoria contínua dos sistemas. Nestas situações, a UGA toma a iniciativa para que os utentes vejam o seu problema resolvido agilizando as situações junto do prestador de cuidados, mas tem também um papel informativo, esclarecendo sobre os assuntos invocados nas solicitações que recebe. Por outro lado, existe um conjunto de questões colocadas pelos utentes que não estão dentro do escopo de atuação da UGA, como é o caso de pedidos administrativos, principalmente, alteração de moradas e cancelamentos da LIC, os quais tiveram um aumento significativo face ao período de 2022, estes pedidos são encaminhados para as instituições competentes para o efeito.

Por ser um importante instrumento de feedback da qualidade dos serviços prestados, a UGA leva a cabo uma estreita colaboração, tanto com os prestadores de saúde envolvidos, como com os utentes, quer de forma a obter a resolução das questões a si colocadas, quer de forma a assegurar o cumprimento dos regulamentos em vigor e o direito de acesso dos utentes a cuidados de saúde de qualidade.

Apêndices

I- Lista de Gráficos

Gráfico 1- Distribuição de solicitações por mês no Ano de 2023- SIGIC.....	11
Gráfico 2- - Distribuição percentual das reclamações por motivo de contacto no Ano 2023- SIGIC	12
Gráfico 3- Distribuição das solicitações por tipologia no que diz respeito ao motivo “NT/VC” no Ano 2023- SIGIC	13
Gráfico 4- Distribuição das solicitações por tipologia no que diz respeito ao motivo “LIC” no Ano 2023- SIGIC.....	14
Gráfico 5- Distribuição das solicitações por tipologia no que diz respeito ao motivo “HD” no Ano 2023- SIGIC	15
Gráfico 6- Distribuição percentual das solicitações entre as Instituições Hospitalares do SNS e HD no Ano 2023- SIGIC	16

II- Lista de Tabela

Tabela 1- Classificação por motivo e tipologia- SIGIC	9
---	---

Relatório de Solicitações

UGA

Ano 2023

2 de May de 2024

DIREÇÃO EXECUTIVA DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

PORTUGUESE NATIONAL HEALTH SERVICE EXECUTIVE BOARD

Porto (Sede) · Alameda Professor Hernâni Monteiro, Portaria B, **4200-319 Porto**

Unidade Desconcentrada (Lisboa) · Parque de Saúde de Lisboa, Edifício 16, Av. do Brasil 53, **1700-063**

Lisboa

<https://www.sns.min-saude.pt/>



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

SAÚDE