

## **RELATÓRIO ANUAL CIRCUNSTANCIADO SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE DO UTENTE DO SNS - 2020**

2021.03.10

## **Introdução**

Com a publicação da Lei nº 15/2014, de 21 de março, passou a ser obrigatório afixar, em locais de fácil acesso e visibilidade, a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS e Entidades Convencionadas.

A Portaria nº 153/2017, de 4 de maio, obriga à afixação, em locais de fácil acesso e consulta pelo Utente, informação atualizada relativa aos TMRG por patologias, para os diversos tipos de prestações.

Os referidos diplomas obrigam igualmente, a prestar informação ao utente no ato de marcação, mediante registo ou impresso próprio, sobre o TMRG nas diversas modalidades de prestação de cuidados de saúde e disponibilizar no *site* da Clínica.

Por último, publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um Relatório Circunstanciado, sobre o acesso aos cuidados de saúde.

## **Identificação e Caracterização da Entidade**

**CSC - Associação de Socorros Mútuos de Empregados do Comércio de Lisboa**, Instituição Particular de Solidariedade Social, NIPC: 500 722 250, registada junto do Ministério da Segurança Social e do Trabalho pela inscrição n.º 1/81, a fls. 2 e 2v. do Livro 1 das Associações de Socorros Mútuos, com sede no Largo de São Cristóvão, nº 1, 1149-053 Lisboa, contacto telefónico 218 813 355, *e-mail* [atendimento@clinicasaocristovao.pt](mailto:atendimento@clinicasaocristovao.pt) endereço eletrónico [www.clinicasaocristovao.pt](http://www.clinicasaocristovao.pt)

## **Conselho de Administração**

Presidente - Dr. Cassiano da Cunha Calvão  
Vice-Presidente - Dr. Joaquim José Teixeira Rocha  
Vogal - Dr. Alberto Fernando Fróis Santos  
Vogal - Eng<sup>a</sup> Filomena L. R. C. Fernandes  
Vogal - Eng<sup>o</sup> João José Gomes Miranda

## **Direção Clínica**

Diretor Clínico - Dr. José Manuel Almeida Ferreira Pratas (Gastroenterologista)  
Diretora Clínica Adjunta - Dr<sup>a</sup> Maria José Figueiredo Mascarenhas (Radiologista)  
Diretora Clínica Adjunta - Dr<sup>a</sup> Maria Teresa Pontes Silva Santos Igreja (Cirurgia)

## **Missão**

A CSC-ASMECL assume os compromissos de prestar cuidados de saúde de qualidade a todos os seus utentes, através das melhores práticas médicas, de forma a promover a qualidade de vida de todos e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade com equipas qualificadas, motivadas e centradas no doente.

## **Valores**

A CSC-ASMECL e os seus profissionais pautam-se pelos valores fundamentais de inovação, renovação, compromisso, partilha, abrangência, dinamismo, formação, rigor e qualidade que visem um desempenho de excelência, tendo por base o respeito pela dignidade humana e responsabilidade social.

## **Sistemas Informáticos / Aplicações Informáticas**

Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor, RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados.

SIGEHP – Sistema Integrado de Gestão Hospitalar assenta em 6 grupos de aplicações distintos, correspondentes a subsistemas de *software* aplicacional relacionados com as grandes áreas clínicas:

- Gestão de Doentes – Informatização da informação administrativa de admissões e altas nos serviços, IC - Internamento Cirúrgico, RM - Residência Medicalizada, UCC
- Unidade de Cuidados Continuados e Bloco Operatório (ambulatório);
- Processo Clínico eletrónico – informatização do registo da informação clínica nas áreas de internamento, consultas e resultados de MCDT;
- Farmácia Hospitalar;
- Aprovisionamento;
- Recursos Humanos;
- Serviços Financeiros (contabilidade, gestão *stocks*, inventário, tesouraria, .....).

## **Implementação da Carta dos Direitos de Acesso aos Utentes do SNS**

Está afixada em 9 locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa aos Tempos Máximos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias.

Está disponível, na internet, no nosso *site*, informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos Máximos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde.

A monitorização e eventuais necessidades de correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos, reclamações, sugestões, pedidos e elogios, independentemente da sua natureza (Utente e ERS), enquadram-se nas competências do Conselho de Administração e/ou da Direção Clínica, no âmbito das reuniões de trabalho de equipas multidisciplinares.

## Tempos Máximos de Resposta Garantidos estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de Cuidados de Saúde

### TMRG - TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS 2020

Áreas	Valências	dias úteis
Radiologia	Radiologia Convencional	5
Radiologia	Ecografias	80
Radiologia	Mamografia	75
Radiologia	Ortopantomografia	5
Oftalmologia	Angiografia Fluoresceínica, e Perimetria Computorizada	10
Medicina Física e Reabilitação	Consulta de Medicina Física e Reabilitação	8
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Internamentos	0
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Intervenções Cirúrgicas (Cirurgia Geral, Ortopedia, Pediatria, Ginecologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Urologia e Neurologia)	30
Endoscopia Gastroenterológica *		
Cardiologia	E.C.G. Simples	5
Cardiologia	Registo de Holter até 24h	10
Cardiologia	Prova de esforço em bicicleta ergométrica ou em tapete rolante	20
Cardiologia	Ecocardiograma Transtorácico Bidimensional	15

\* Suspensa em 2019.03.19

2021.03.10

## RELATÓRIO 2020

### INTERVENÇÕES

<b>Áreas</b>	<b>Valências</b>	<b>Nº</b>
Radiologia	Radiologia Convencional	3.070
Radiologia	Ecografias	2.087
Radiologia	Mamografia	591
Radiologia	Ortopantomografia	429
Radiologia	Avaliação dos campos visuais, oftalmoscopia e angiografia	1
Radiologia	Fluoresceínica, tratamento de laser Argon e Perimetria Computorizada	61
Radiologia	Ecocardiograma Transtorácico Bidimensional	966
Medicina Física e Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação (consultas)	621
Medicina Física e Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação (tratamentos)	20.585
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Internamentos	30
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Intervenções Cirúrgicas (Cirurgia Geral, Ortopedia, Pediatria, Ginecologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Urologia e Neurologia)	70
Cardiologia	E.C.G. Simples	1431
Cardiologia	Registo de Holter até 24h	342
Cardiologia	Prova de esforço em bicicleta ergométrica ou em tapete rolante	149

2021.03.10

## **Impressos Próprios de Prestação de Informação ao Utente**

Existem dois comprovativos da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos Máximos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita.

### *Exemplar 1*

Com referência para outra unidade de saúde, para obtenção de resposta concreta aos utentes (credencial).

Exmo/a Colega,

Com os meus cumprimentos, solicito-lhe caso concorde, o favor de conceder ao portador, Sr. (a) .....  
uma credencial modelo 819, para intervenção cirúrgica .....  
a efetuar nesta Instituição.

Aceite o/a Exmo/a. Colega que lhe recorde que, no âmbito da Circular nº 437 de 1986.12.19, em aditamento à Circular nº 168/86 de 1986.06.05, referente ao Despacho da Sr<sup>a</sup> Ministra da Saúde com o nº 16/86, de 1986.04.29 (anexo), **podem os ACES - Agrupamentos dos Centros de Saúde enviar diretamente utentes para as Instituições de Solidariedade Social sem fins lucrativos, registadas na Direção Geral de Segurança Social mediante a emissão do Modelo 819, através do respetivo Médico Assistente e/ou Médico de Família, em funções no Centro de Saúde da área de residência, depois de devidamente visado pelo respetivo Diretor.**

**TMRG - 30 dias**

Colega muito grato e ao dispor

---

*assinatura*

*Vinheta do Médico*

## Exemplar 2

Pdf do *print* entregue ao Utente



Receção de Atos Médicos

Convocatória

**ASSUNTO:** Marcação de Ato Médico

Nº Utente:

**RX2 - RX GERAL / DRª M JOSE**

Subs.: **3 ARS LISBOA E VALE TEJO, I.P**

Exmo(A) Senhor(A)

Informamos V.Exª que deverá comparecer em Lisboa, na ASMECL, no dia 2020-11-18 (QUARTA-FEIRA) às 14.30 Horas.

**Pedimos a melhor atenção para as seguintes recomendações:**

1. Compareça com alguns minutos de antecedência para regularizar o seu ato médico;
2. Se vem fazer exames de radiologia, deve trazer exames anteriores;
3. Caso não possa comparecer na data agendada, deverá proceder à desmarcação/alteração com a maior antecedência possível;
4. A marcação de qualquer ato médico obriga ao seu pagamento, salvo se o mesmo for desmarcado até ao dia útil anterior.
5. TMRG 5 dias úteis.
6. O Conselho de Administração e a Direção Clínica entendem estar assegurados os requisitos das orientações da DGS - Direção Geral da Saúde, para o funcionamento normal das atividades clínicas de ambulatório, mantendo o cumprimento integral das medidas para prevenção e controlo da infeção por COVID-19.

**Assim, até estar regularizado o quadro pandémico que vivemos, atendendo ao acréscimo de custos com os EPI's, serão facturados aos Associados e Utentes, por cada ato clínico (Consultas, Exames e Tratamentos), a partir de 2020.11.16, o valor de € 2,00.**

-----  
Pode levantar o seu exame a partir de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, das 8h00 às 19h00, de 2ª a 6ª feira. Senha E

Colaborador(a) / Técnico(a)

(ass. titular) \_\_\_\_\_ (entregar a) \_\_\_\_\_

(ass.) \_\_\_\_\_ / /

A entrega só pode ser feita a terceiros, mediante autorização expressa do titular, nos termos do RGPD - Regulamento Geral de Protecção de Dados (UE) 2016/679, de 2016.04.27, que entrou em vigor em 2018.05.25



Atas actividade de Prestação de Serviços de Cuidados de Saúde na Residência Medicada e nos Cuidados Continuados de Curta Duração e no Internamento Cirúrgico. Prestação de Serviços de Diagnóstico de Imagiologia no âmbito de Radiologia Serviços de Apoio Serviços Farmacêuticos, Apoio Alimentar, Nutrição e Dietética, Lavandaria, Serviços de Associações, Serviços de Atendimento Gabinete de Comunicação.



### Quadro Resumo

<b>OCORRÊNCIAS 2020</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
<b>1. RECLAMAÇÕES</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>90</b>
ERS	2	5	1	-	4	2	2	3	7	1	-	2	29
OUTRAS	8	5	-	-	2	8	11	9	12	4	-	2	61
Alimentação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Colaboradores	-	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	4
Diversos	9	8	1	-	4	10	10	10	18	3	-	3	76
Instalações	1	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	1
Médicos	-	-	-	-	-	-	2	2	1	2	-	1	8
Preçário	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Site	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>2. PEDIDOS</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>263</b>
Reembolsos Consultas/Exames	32	19	25	-	1	11	24	19	31	28	38	28	256
Diversos	-	-	2	-	-	2	1	-	0	2	-	-	7
<b>3. SUGESTÕES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>4. ELOGIOS</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>56</b>
Atendimento	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Bloco Operatório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1	4
Intervenções Cirúrgicas	10	5	5	-	-	4	1	1	1	3	1	-	31
Cuidados Continuados	-	4	2	-	3	1	1	1	-	-	-	1	13
Faturação / Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Fisioterapia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Oftalmologia	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Cirurgia Ortopédica Pediátrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Sala de Espera	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piso Intermédio	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Tesouraria	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Unidade de Radiologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

2021.03.10