

## **RELATÓRIO ANUAL CIRCUNSTANCIADO SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE DO UTENTE DO SNS - 2019**

2020.03.10

## **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.

O referido diploma legal e 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, para a prestação dos cuidados de que necessita.

Disponibilizar no *site* da Clínica, informação atualizada sobre os TMRG garantidos nas diversas modalidades de prestação de cuidados.

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

## **Identificação e Caraterização 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, contato telefónico 218 813 350, 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 em todos os serviços;
- 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 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 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 ERSE), enquadram-se nas competências do Conselho de Administração e/ou da Direção Clínica, no âmbito das reuniões de trabalho de equipas multidisciplinares.

**Tempos de Resposta Garantidos estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados**

**TMRG - TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS 2019**

<b>Áreas</b>	<b>Valências</b>	<b>dias úteis</b>
Radiologia	Radiologia Convencional	5
Radiologia	Ecografias	45
Radiologia	Mamografia	45
Radiologia	Ortopantomografia	5
Radiologia	Angiografia Fluorescência, e Perimetria Computorizada	10
Radiologia	Ecocardiograma Transtorácico Bidimensional	20
Medicina Física e Reabilitação	Consulta de Medicina Física e Reabilitação	10
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

\* Suspensa desde 2019.03.19

2020.03.10

## RELATÓRIO 2019

### INTERVENÇÕES

Áreas	Valências	Nº
Radiologia	Radiologia Convencional	5.343
Radiologia	Ecografias	3.830
Radiologia	Mamografia	1.092
Radiologia	Ortopantomografia	703
Radiologia	Avaliação dos campos visuais, oftalmoscopia e angiografia	9
Radiologia	Fluorescência, tratamento de laser Argon e Perimetria Computorizada	107
Radiologia	Ecocardiograma Transtorácico Bidimensional	1.387
Medicina Física e Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação (consultas)	1.062
Medicina Física e Reabilitação	Medicina Física e Reabilitação (tratamentos)	40.487
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Internamentos	98
Internamentos e Intervenções Cirúrgicas	Intervenções Cirúrgicas (Cirurgia Geral, Ortopedia, Pediatria, Ginecologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Urologia e Neurologia)	157
Endoscopia Gastroenterológica	Anuscopia	0
Endoscopia Gastroenterológica	Biópsias Transendoscópicas	27
Endoscopia Gastroenterológica	Colonoscopia, pacote de procedimentos	32
Endoscopia Gastroenterológica	Endoscopia alta	99
Endoscopia Gastroenterológica	Polipectomia, por sessão	6
Endoscopia Gastroenterológica	Retoscopia rígida	1
Endoscopia Gastroenterológica	Retosigmoidoscopia flexível	3
Endoscopia Gastroenterológica	Sedar/analgesiar (sedação superficial ou profunda)	32
Cardiologia	E.C.G. Simples	2.270
Cardiologia	Registo de Holter até 24h	486
Cardiologia	Prova de esforço em bicicleta ergométrica ou em tapete rolante	256

2020.03.10

## **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 de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita.

### *Exemplar 1*

Com referenciação 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 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 Srª 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**

O Colega muito grato e ao dispor

---

*assinatura*

*Vinheta do Médico*

## Exemplar 2

Pdf do *print* entregue ao Utente.

 <p>clínica de <b>são.cristovão</b> CSC - Associação de Socorros Mútuos de Empregados no Comércio de Lisboa</p>	<p><b>Recepção de Actos Médicos</b></p> <p><b>Convocatória</b></p>
<p><b>ASSUNTO:</b> Marcação de Ato Médico</p> <p><b>Nº Utente:</b> [REDACTED]</p> <p><b>RX2 - (MANHA) TEC.</b> [REDACTED]</p> <p><b>Subs.:</b> 3 ARS LISBOA E VALE TEJO, I.P</p>	<p>Exmo(A) Senhor(A)</p> <p>[REDACTED]</p>

Informamos V. Ex.<sup>a</sup> que deverá comparecer em Lisboa, na ASMECL, no dia 2019-06-28 (SEXTA-FEIRA) às 8.00 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.

-----  
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



Certificação de Sistema de Gestão de Qualidade em âmbito de  
Serviço de Saúde em Portugal, conforme Regulamento de  
Práticas de Gestão de Saúde em Portugal (RPGS), em  
vigência a partir de 2018.01.01, emitida pelo  
Instituto de Gestão da Saúde e da Avaliação de Desempenho  
do Serviço Nacional de Saúde (IGSAS), em 2018.01.01.  
Serviço de Atendimento e Gestão de Qualidade



