



ARS NORTE

Administração Regional
de Saúde do Norte, I.P.

MANUAL DE CONTROLO INTERNO

MANUAL DE PRODUÇÃO E GESTÃO DE UTENTES

ARSN, IP

Edição: **02**
Revisão: **00**



**ARS NORTE**Administração Regional
de Saúde do Norte, I.P.**MANUAL DE CONTROLO INTERNO -
MANUAL DE PRODUÇÃO E GESTÃO DE
UTENTES**Edição: **02**
Revisão: **00**
Página **1** de **24**

Ed.	Rev.	Data	Descrição	Autor	Aprovação
00	00	s/ data	Implementação do Modelo de Controlo Interno nas ARS.	ACSS	
01	00	jan./2013	Adequação dos procedimentos à ARSN,IP.	UACI da ARSN,IP	Pelo CD da ARSN, IP em 18/jan./2013 - Ata n.º 2
02	00	fev./2015	<ul style="list-style-type: none">- Em todo o documento – adequação de conceitos e termos utilizados;- Processo 1.3.1. – alteração do procedimento associado à criação/alteração de dados mestre no que concerne a utentes migrantes;- Processo 1.3.6. – alteração do procedimento associado ao transporte de doentes;- Processo 1.3.8. – alteração do procedimento associado aos reembolsos a utentes;- Processo 1.3.10 – adequação do procedimento do CTH às alterações normativas;- Processo 1.3.11. – novo procedimento relativo à atribuição de BAS.	UACI da ARSN, IP	Pelo CD da ARSN, IP em 26/fev./2015 - Ata n.º 3





ARS NORTE

Administração Regional
de Saúde do Norte, I.P.

**MANUAL DE CONTROLO INTERNO -
MANUAL DE PRODUÇÃO E GESTÃO DE
UTENTES**

Edição: **02**
Revisão: **00**
Página **2** de **24**

Índice

1. Produção e Gestão de Utentes	3
1.1. Missão e objetivos	3
1.2. Estrutura organizativa	3
1.3. Atividades e procedimentos	4
1.3.1. Dados mestre	4
1.3.2. Marcação de consultas	12
1.3.3. Atendimento ao utente	13
1.3.4. Tratamentos de enfermagem.....	15
1.3.5. Cuidados continuados integrados	16
1.3.6. Transporte de utentes	17
1.3.7. Certificação da Incapacidade Temporária	20
1.3.8. Reembolsos de utentes.....	20
1.3.9. Publicitação das entidades convencionadas com o SNS	21
1.3.10. Regulamento do Sistema Integrado de Referenciação e de Gestão do Acesso à Primeira Consulta de Especialidade Hospitalar nas Instituições do SNS – CTH	21
1.3.11. Benefícios adicionais de saúde	23





1. Produção e Gestão de Utentes

1.1. Missão e objetivos

Missão

Garantir a prestação de serviços de saúde primários providenciando os meios humanos e materiais para atendimento ao utente.

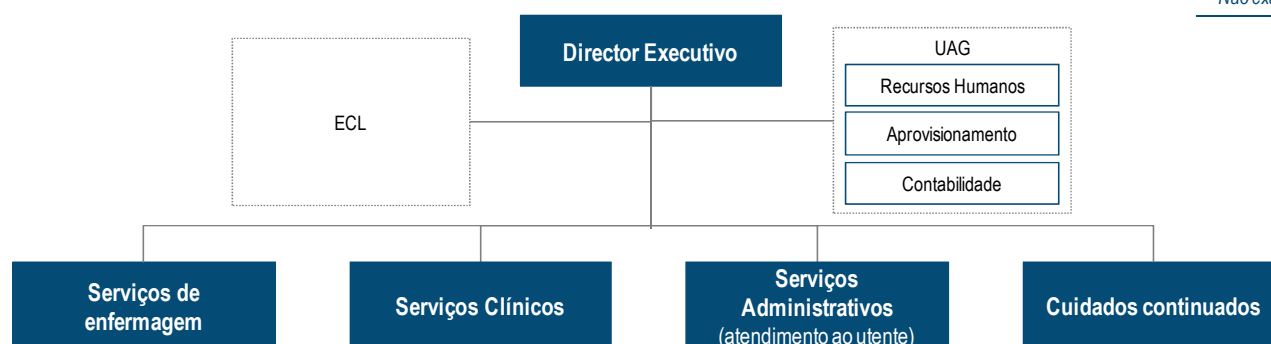
Objetivos

- Gerir a admissão, atendimento e saída de utentes de forma a assegurar a eficiência na prestação dos serviços de saúde
- Registar todos os atos clínicos efetuados na unidade de saúde
- Otimizar o tempo de permanência do utente na unidade de saúde
- Controlar todos os materiais consumidos nos atos de enfermagem
- Efetuar a correta cobrança dos serviços prestados ao utente
- Registar toda a informação crítica para fins contabilísticos, de reporte e estatísticos

1.2. Estrutura organizativa

MACRO-ESTRUTURA – AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE

*Ilustrativo
Não exaustivo*



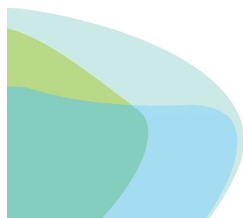


1.3. Atividades e procedimentos

1.3.1. Dados mestre

Criação/ alteração de dados mestre

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	<p>Após a verificação da inscrição do utente no módulo de produção e gestão de utentes (MGU) ou, caso seja necessário efetuar a atualização de dados, procede-se à criação ou alteração de dados mestre no módulo (considerando serviços informatizados).</p> <p>A alteração ou criação de dados mestre realiza-se de duas formas:</p> <p>(1) Via presencial: A introdução de dados é responsabilidade do secretariado administrativo (a introdução dos dados do utente no MGU) – número de utente do SNS e nome completo – e consequente verificação se o utente se encontra registado no sistema.</p> <p>(2) Via internet: A introdução de dados é responsabilidade do utente (através da interação com o portal <i>web</i> com interface com o MGU). Nesta via, o utente insere o seu número de utente SNS e respetiva senha associada à sua conta de utilizador.</p> <p>Para criar uma conta de utilizador no portal <i>web</i> com interface com o MGU, o utente realiza as seguintes etapas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aceder ao portal <i>web</i> com interface com o MGU2. Selecionar a opção “criar registo”3. Inserir número de utente do SNS4. Inserir nome completo5. Inserir senha e respetiva confirmação6. Inserir data de nascimento7. Inserir contacto de correio eletrónico e/ou telemóvel8. Validar o registo9. Rececionar mensagem de correio eletrónico ou SMS a confirmar o registo com sucesso.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
2	<p>A inserção de dados no módulo é efetuada pelo utente (internet) ou pelo secretariado administrativo (presencial). O interface <i>web</i> não permite ao utente inserir dados considerados críticos para faturação ou para procedimentos clínicos (ex: morada, unidade funcional, médico de família). Este tipo de dados só pode ser preenchido pelo secretário administrativo, mediante a apresentação de comprovativos de identidade e morada.</p> <p>A criação ou alteração de dados mestre no módulo consiste na introdução dos seguintes dados no MGU:</p>	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)





Atividade	Descrição	Documento	Sistema
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecionar o tipo de registo a que se vai proceder – primeiro registo, alteração de registo, ou registo esporádico 2. Número de utente do SNS 3. Validar nome completo do utente 4. Número do sistema, subsistema, ou seguradora a que pertence e respetiva data de validade (*) 5. Unidade funcional de saúde a que pertence (*) 6. Médico de família (*) 7. Taxa moderadora - definir se o utente está isento, ou se beneficia de alguma redução das taxas moderadoras (*) 8. Número de Identificação Fiscal 9. Número de cartão do cidadão ou bilhete de identidade 10. Arquivo de identificação, se aplicável 11. Género 12. Data de nascimento 13. Dados de naturalidade: <ol style="list-style-type: none"> a. Local de nascimento b. País c. Distrito d. Concelho e. Freguesia 14. Filiação 15. Inserir dados de residência (*) <ol style="list-style-type: none"> a. Morada b. Código Postal c. Freguesia d. Concelho e. Distrito f. País 16. Inserir contactos <ol style="list-style-type: none"> a. Contacto telefónico b. Correio electrónico 17. Estado civil 18. Profissão <p>(*) - dados críticos</p>		
3	<p>(1) Via presencial:</p> <p>O secretariado administrativo valida os dados do utente, mediante comprovativos de identidade e residência e digitaliza os documentos do utente no sistema de gestão documental. O MGU interage com o sistema de gestão documental através de leitura ótica dos documentos. Este é um controlo aplicacional automático que assegura que o que é manualmente introduzido não apresenta inconsistências.</p> <p>O MGU controla, ainda, se os dados foram corretamente introduzidos ao validar a inserção de todos os campos obrigatórios. Em caso de não cumprimento de todos os requisitos, o sistema notifica o utilizador de que há informação em falta, que deve ser preenchida.</p> <p>(2) Via internet:</p>	Comprovativo de registo (CR)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)

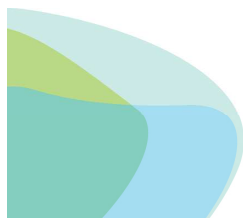




Atividade	Descrição	Documento	Sistema
	<p>O utente digitaliza e anexa as provas documentais no ato da inscrição (controlo aplicacional do MGU obrigatório). O MGU, antes de concluir, o processo solicita ao utente que valide o seu registo através do número de utente do SNS e da senha associada (enviada para o correio eletrónico).</p> <p>O MGU controla, ainda, se os dados foram correctamente introduzidos ao validar a inserção de todos os campos obrigatórios. Em caso de não cumprimento de todos os requisitos, o sistema notifica o utilizador de que há informação em falta, que deve ser preenchida.</p>		
4	O sistema de gestão documental armazena os comprovativos documentais do utente. Este procedimento é automático (controlo aplicacional do MGU e SDG).	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU) Sistema de gestão documental (SGD)

Criação/ alteração de dados mestre (Migrantes)

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	<p>Na identificação dos cidadãos que se apresentem com o CESD, a Unidade de Saúde, através do secretariado administrativo, deve proceder no Registo Nacional de Utentes (RNU) à verificação e atualização dos dados:</p> <ul style="list-style-type: none">- Verificar sempre a validade do respetivo cartão que está indicado no campo 9 “Validade”;- Verificar o número do cartão CESD, mencionado no campo 8. “N.º de Identificação”;- Verificar o nome da Instituição Competente, constante no campo 7. “Número de Identificação da Instituição”	CESD	Registo Nacional de Utentes (RNU)
2	No registo e atualização dos dados do utente migrante, a Unidade de Saúde deve ficar com cópia do documento comprovativo da sua situação.	CESD ou CPS, S1, S2	Registo Nacional de Utentes (RNU)
3	O secretariado administrativo valida os dados do utente e no registo de contacto, no Registo Nacional de Utentes (RNU) deve identificar o utente tendo em atenção:	N/A	Registo Nacional de Utentes (RNU)





1-Cidadãos nacionais dos Estados-Membros da União Europeia (UE), Espaço Económico Europeu (EEE) e Suíça

	Caracterização do Utente	Situação	Identificação	Tipo Inscrição	Tipo de Utente	Entidade Financeira Responsável	Condições de acesso	Documentos a apresentar	Faturação por prestações em espécie?
RESIDENTES EM PORTUGAL	Cidadãos Nacionais de outro Estado-Membro <u>segurados do sistema de segurança social português</u>	Residem em Portugal e descontam para SS Portuguesa	Nº utente	Primeira Inscrição em Cuidados Primários	17 – Migrante Estrangeiro – Residente – Seg Portugal	SNS	São utentes do SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Prova de inscrição no sistema de segurança social português, com respetivo NISS	Não, encargo do SNS
	Cidadãos Nacionais <u>segurados do sistema de segurança social de outro Estado-Membro</u> a exercerem atividade em Portugal e respetivo agregado familiar que residam em Portugal.	Residem em Portugal e descontam para SS de outro Estado-Membro	Nº utente	Primeira Inscrição em Cuidados Primários	16 – Migrante Português/ Estrangeiro Residente – Segurado Estrangeiro	Subsistema estrangeiro: EFR - 935610 - Residente com nº de Utente - Entidade Acordo- País constante no S1	São utentes do SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Têm de ser titulares do Documento Portátil S1, devidamente validado pelo ISS	Não, faturação por montantes fixos entre Seguranças Sociais
	Pensionistas que recebem uma pensão de outro Estado-Membro e respetivo agregado familiar que residam em Portugal	Residem em Portugal e são pensionistas exclusivamente de outro Estado-Membro	Nº utente	Primeira Inscrição em Cuidados Primários	16 – Migrante Português/ Estrangeiro Residente – Segurado Estrangeiro	Subsistema estrangeiro: EFR - 935610 - Residente com nº de Utente - Entidade Acordo- País constante no S1	São utentes do SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Têm de ser titulares do Documento Portátil S1, devidamente validado pelo ISS	Não, faturação por montantes fixos entre Seguranças Sociais
	Cidadãos não ativos nacionais de outros Estados-Membros que residam em Portugal	Residem em Portugal e não descontam para nenhum sistema de proteção social	Nº utente	Primeira Inscrição em Cuidados Primários	17 – Migrante Estrangeiro – Residente – Seg Portugal	SNS - EFR - 935610 - Residente com nº de Utente	São utentes do SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Certificado de Registo de Residência em Território Nacional (emitido pela Câmara Municipal)	Não, encargo do SNS



	Caracterização do Utente	Situação	Identificação	Tipo Inscrição	Tipo de Utente	Entidade Financeira Responsável	Condições de acesso	Documentos a apresentar	Faturação por prestações em espécie?
ESTADAS TEMPORÁRIAS	Cidadãos de outros Estados Membros que se encontrem em estada temporária em Portugal	Cidadãos segurados noutro estado-membro, turistas, estudantes de erasmus, etc, onde se incluem os portugueses que se encontrem a residir/trabalhar noutro estado-membro e que se desloquem de férias a Portugal	Nº de beneficiário constante no campo 6 do CESD ou CPS	Inscrição Esporádica	28 /29– Migrante Português/Estrangeiro Não Residente - Segurado Estrangeiro	Entidade competente estrangeira, constante no campo 7 do CESD	Cuidados de saúde clinicamente necessários, tendo em conta a natureza das prestações a conceder e a duração prevista da sua estada em Portugal e o acesso a determinado tratamentos necessários e vitais	Têm de ser titulares do CESD ou Certificado Provisório de Substituição	Sim, colocar a entidade responsável constante no cartão (campo 7).
	Trabalhadores de outro Estado-Membro destacados não residentes	Trabalhadores que se encontrem temporariamente e a trabalhar em Portugal, mas descontam e encontram-se segurados por outro estado-membro	Nº de beneficiário constante no campo 6 do CESD ou CPS	Inscrição Esporádica	28 /29– Migrante Português/Estrangeiro Não Residente - Segurado Estrangeiro	Entidade competente estrangeira, constante no campo 7 do CESD	Cuidados de saúde clinicamente necessários, tendo em conta a natureza das prestações a conceder e a duração prevista da sua estada em Portugal e o acesso a determinado tratamentos necessários e vitais	Têm de ser titulares do CESD ou Certificado Provisório de Substituição	Sim, colocar a entidade responsável constante no cartão (campo 7).
	Cidadãos Segurados de outro Estado Membro que se deslocam a Portugal com o objetivo de receberem um tratamento previamente autorizado pelo Estado-Membro Competente	Cidadãos que se deslocam a Portugal, com autorização prévia, para receber cuidados de saúde específicos	Nº de beneficiário constante no formulário S2	Inscrição Esporádica	28 /29– Migrante Português/Estrangeiro Não Residente - Segurado Estrangeiro	Entidade competente estrangeira, constante no formulário S2	Acesso aos cuidados autorizados	Têm de ser titulares do Documento Portátil S2	Sim, colocar a entidade responsável constante no formulário.



2-Convenções Internacionais celebradas por Portugal com Países Terceiros no domínio da Segurança Social

	Caracterização do Utente	Situação	Identificação	Tipo Inscrição	Tipo de Utente	Entidade Financeira Responsável	Condições de acesso	Documentos a apresentar	Faturação por prestações em espécie?
Deslocações temporárias	Cidadãos provenientes de País com o qual Portugal estabeleceu Convenções Bilaterais	Andorra	Nº de identificação do Formulário	Inscrição Esporádica	28 /29- Migrante Português/Estrangeiro- Não Residente - Segurado Estrangeiro	País de origem - Convenção Andorra 935 613	Cuidados de saúde clinicamente necessários	Formulário AND/PT 3	Sim, colocar a entidade responsável (EFR).
		Cabo Verde				País de origem- Convenção Cabo-Verde 935614	Cuidados de saúde clinicamente necessários	Formulário CV/P6	
		Quebec				País de origem - Convenção Quebec 935615	Cuidados de saúde clinicamente necessários	Formulário QUE/POR 4	
		Marrocos				País de origem - Convenção Marrocos 935616	Cuidados de saúde clinicamente necessários	Formulário MA/PT 4	
		Tunísia				País de origem - Convenção Tunísia 935617	Cuidados de saúde clinicamente necessários	Formulário/PT 6	
Residentes	Cidadãos provenientes de País com o qual Portugal estabeleceu Convenções Bilaterais	Andorra	Nº de identificação do Formulário	Primeira Inscrição nos Cuidados Primários	16 – Migrante Português/ Estrangeiro Residente – Segurado Estrangeiro	Entidade Acordo - Andorra 935 610	Acesso ao SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Formulário AND/PT 4 a 6	Não, faturação por montantes fixos entre ISS.
		Cabo Verde				Entidade Acordo- Cabo-Verde 935610	Acesso ao SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Formulário CV/PT 7 a 9	
		Quebec				Entidade Acordo - Quebec 935610	Acesso ao SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Formulário QUE/POR 4	
		Marrocos				Entidade Acordo - Marrocos 935610	Acesso ao SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Formulário MA/PT 5 e 6	
		Tunísia				Entidade Acordo- Tunísia 935610	Acesso ao SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	FormulárioTN /PT 5,7,8	
Estado Temp. Residência e		Brasil	Nº de identificação do Formulário	Primeira Inscrição nos Cuidados Primários	16 – Migrante Português/ Estrangeiro Residente – Segurado Estrangeiro	País de origem - Acordo Brasil 935612	São utentes do SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Formulário PT/BR 13 (P/B 4)	Não, encargo do SNS.



3-Convenções Internacionais celebradas por Portugal com os PALOPS – Evacuados

	Caracterização do Utente	Situação	Identificação	Tipo Inscrição	Tipo de Utente	Entidade Financeira Responsável	Condições de acesso	Documentos a apresentar	Faturação por prestações em espécie?
Deslocações temporárias	Cidadãos Evacuados dos PALOPS	Angola	Nº de identificação da Credencial	Inscrição Esporádica	29 – Migrante Estrangeiro – Não Residente – Segurado Estrangeiro	Evacuados Angola 935 619	Acesso aos tratamentos autorizados	Credencial emitida pela DGS	Não, responsabilidade do SNS.
		Cabo-Verde				Evacuados Cabo-Verde 935620	Acesso aos tratamentos autorizados	Credencial emitida pela DGS	
		Guiné-Bissau				Evacuados Guiné-Bissau 935621	Acesso aos tratamentos autorizados	Credencial emitida pela DGS	
		S. Tomé e Príncipe				Evacuados S. Tomé e Príncipe 935622	Acesso aos tratamentos autorizados	Credencial emitida pela DGS	
		Moçambique				Evacuados Moçambique 935623	Acesso aos tratamentos autorizados	Credencial emitida pela DGS	

4-Convenções Internacionais celebradas por Portugal –Bolseiros

	Caracterização do Utente	Situação	Identificação	Tipo Inscrição	Tipo de Utente	Entidade Financeira Responsável	Condições de acesso	Documentos a apresentar	Faturação por prestações em espécie?
Bolseiros	Convenção de Cooperação Ensino*	Cabo-Verde	Nº de identificação no Formulário	Primeira Inscrição em Cuidados Primários	17 – Migrante Estrangeiro – Residente – Segurado Portugal	935618	Direito à assistência médica e medicamentosa nas mesmas condições que o Estado Português presta aos seus nacionais	Declaração emitida pela embaixada	Não, encargo do SNS.





5- Estrangeiros com residência em Portugal

Caracterização do Utente	Situação	Identificação	Tipo Inscrição	Tipo de Utente	Entidade Financeira Responsável	Condições de acesso	Documentos a apresentar	Faturação por prestações em espécie?
Cidadão estrangeiro com autorização de residência	Estrangeiro, Residente	Nº utente	Primeira Inscrição em Cuidados Primários	17 – Migrante Estrangeiro - Residente – Seg Portugal	935610	São utentes do SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Autorização de Residência emitida pelo SEF	Não, encargo do SNS.
Cidadão estrangeiro em situação irregular	Cidadãos estrangeiros que não sejam titulares de autorização de residência	Não aplicável	Despacho nº 25 360/2001	17 – Migrante Estrangeiro - Residente – Seg Portugal	935 624 - Cuidados de saúde urgentes e vitais. Restantes cuidados - responsabilidade de do próprio	Somente para os cuidados de Saúde Urgente e Vitais, Cfr: Nº 7 da Circular Informativa n.º 12/DQS/D MD, de 07.05.2009	Declaração emitida pela Junta de Freguesia	Não, encargo do SNS.
Menor em situação irregular	Menores estrangeiros que não sejam titulares de autorização de residência	Não aplicável	Despacho nº 25 360/2001	17 – Migrante Estrangeiro - Residente – Seg Portugal	935625	São utentes do SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Declaração emitida pela Junta de Freguesia	Não, encargo do SNS.
Apátridas	Cidadãos estrangeiros apátrida	Nº utente	Primeira Inscrição em Cuidados Primários	17 – Migrante Estrangeiro - Residente – Seg Portugal	935610	São utentes do SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Documento identificação que comprove ser apátrida	Não, encargo do SNS.
Estatuto de Asilado ou Refugiado	Cidadão estrangeiro requerente do estatuto de refugiado ou asilado	Nº utente	Primeira Inscrição em Cuidados Primários	17 – Migrante Estrangeiro - Residente – Seg Portugal	935626	São utentes do SNS em condições idênticas aos cidadãos nacionais residentes em Portugal	Declaração comprovativa da situação	Não, encargo do SNS.



Atualização de dados mestre

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	Esta atividade é desenvolvida sem qualquer intervenção manual. O MGU está programado para, semanalmente, aceder à Rede Nacional de Utentes (RNU) e importar uma lista composta por utentes cujo óbito foi declarado e por novos registos de utentes. Nota: A base de dados do RNU é atualizada pela base de dados do Registo Civil, entidade tutelada pelo Ministério da Justiça.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU) Registo nacional de utentes (RNU)
2	Existe um procedimento automático, execução de um <i>job</i> previamente definido, que despoleta semanalmente a atualização da base de dados do módulo de produção e gestão de utentes. Esta atualização consiste no bloqueio de utilizadores (por óbito) e/ou criação de novos utilizadores (nascimentos). Os dados de utentes cujo óbito foi declarado são bloqueados. No caso dos novos utentes, é criado no MGU um registo de utente, que contém nome completo, número de utente do SNS, número de cartão único e morada. Após a conclusão deste processo automático, o sistema gera um relatório de erros ocorridos aquando da atualização (E-mail a notificar a Informática da ARSN, IP).	Relatório de erros do sistema (RES)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
3	A Informática da ARSN, IP verifica, mensalmente, os erros apresentados no relatório gerado automaticamente.	Relatório de erros do sistema (RES)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
4	Caso a Informática verifique que os erros identificados no relatório têm origem numa inconformidade da RNU, estes entram em contacto com o gestor da RNU e solicitam nova execução do procedimento. O gestor da RNU procede à correção dos dados e reinicia o processo de bloqueio / criação de dados mestre.	Relatório de erros do sistema (RES)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)

1.3.2. Marcação de consultas

Marcação de consultas (internet)

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O utente efetua a autenticação (Log in) no MGU, através do portal web com interface ao módulo. O controlo aplicacional definido obriga à introdução do número de utente do SNS e da senha (gerada anteriormente). Se a validação for bem sucedida, o sistema permite ao utilizador aceder ao menu principal do portal web com interface com o MGU.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
2	O utente seleciona a opção “Marcar consultas”. Aberta esta ligação, o utente assinala a unidade funcional e a especialidade médica que	N/A	Módulo de produção e





pretende.

gestão de
utentes (MGU)

- 3 O MGU verifica a disponibilidade para a marcação da consulta e assinala as datas e horas disponíveis na agenda. O utente seleciona a opção que pretende e confirma a consulta. Automaticamente, é gerado um comprovativo eletrónico que ficará gravado na aplicação. O utente imprime o comprovativo de marcação da consulta (que apresenta posteriormente na unidade funcional e/ou centro de saúde.).

Comprovativo de
marcação de
consulta (CMC)

Módulo de
produção e
gestão de
utentes
(MGU)

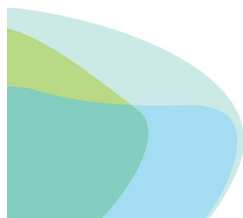
Marcação de consultas (presencial, telefone ou correio electrónico)

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O utente efetua a marcação da consulta através de telefone, correio eletrónico ou presencialmente (na unidade funcional). O processo de marcação difere apenas na forma de contacto inicial. O ponto de contacto é o secretariado administrativo da unidade funcional que recebe os pedidos de marcação de consultas das formas descritas. O secretariado administrativo insere no MGU os dados do utente – nome completo e/ou número de utente de beneficiário (SNS) – acedendo desta forma à área pessoal do utente no MGU. Como forma de validar a sua identidade, solicita um comprovativo ao utente.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
2	O secretariado administrativo seleciona a opção “Marcar consultas” e assinala a especialidade e a data pretendida pelo utente.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
3	O MGU, automaticamente, gera as opções disponíveis em agenda. O secretariado administrativo marca a consulta no MGU e notifica o utente (data e hora e médico). Caso a marcação seja feita presencialmente, o secretariado administrativo imprime o comprovativo de marcação de consulta e entrega ao utente. Caso a marcação seja feita via telefone, ou correio eletrónico, a confirmação é enviada ao utente via SMS ou correio eletrónico.	Comprovativo de marcação de consulta (CMC)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)

1.3.3. Atendimento ao utente

Admissão ao utente

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O secretariado administrativo valida os dados de identificação do utente. Após esta validação, o secretariado administrativo indica a presença do utente na unidade funcional (notificação no MGU), de forma a notificar o responsável do serviço para onde é encaminhado o utente.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)

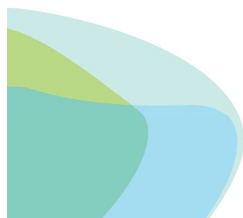




Atividade	Descrição	Documento	Sistema
	Caso se trate de uma urgência e o utente não esteja registado no MGU, terá de se proceder a um primeiro registo ou a um registo esporádico.		
2	São considerados outros serviços clínicos, as consultas médicas específicas e de especialidade da unidade funcional.	N/A	N/A

Consulta médica

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O médico tem no módulo do MGU uma notificação com o nome do utente que vai dar entrada na consulta. O médico procede à validação da identidade do utente quando este dá entrada na sala de consultas.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
2	<p>O médico realiza a observação, análise e diagnóstico do utente. Em função desta avaliação do utente, o médico pode proceder à prescrição de:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Medicamentos (emissão de receita)b. MCDTsc. Tratamento clínico (atividade detalhada no subprocesso Tratamento de utentes)d. Vacinas - (Atividade detalhada no subprocesso Vacinação)e. Cuidados continuados integrados - (Atividade detalhada no subprocesso Cuidados continuados integrados)f. Transporte de doentes (emissão de guia) - (Atividade detalhada no subprocesso Transporte de utentes)g. Certificação da Incapacidade Temporária (Atividade detalhada no subprocesso Certificação da Incapacidade Temporária)h. Outros tratamentos ou atos médicos <p>Caso entenda que é necessário, o médico pode proceder ao agendamento de uma nova consulta. (para reavaliação do estado do utente ou análise dos resultados dos MCDTs, por exemplo). Neste caso, o comprovativo de marcação de consulta é impresso e entregue ao utente.</p> <p>Todos os registos acima descritos são efetuados no módulo de gestão de utentes e atualizam o historial do utente.</p>	Comprovativo de marcação de consulta (CMC)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
3	<p>O médico imprime a receita (prescrição médica) do MGU e entrega-a ao utente. A prescrição tem de ter a vinheta do médico e da unidade funcional. Este procedimento é automático, após a introdução dos dados no MGU.</p> <p>Nota: Se o MGU não estiver operacional, o médico procede à prescrição manual da receita, tendo de incluir a sua vinheta e a vinheta da unidade funcional.</p>	Prescrição médica (PM)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
4	Consideram-se cuidados médicos complementares os serviços de	N/A	Módulo de





Atividade	Descrição	Documento	Sistema
	saúde específicos de outra especialidade da unidade funcional. Os registos clínicos destes cuidados são efetuados no MGU.		produção e gestão de utentes (MGU)

1.3.4. Tratamentos de enfermagem

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O enfermeiro tem a indicação da identificação do utente no MGU. Esta notificação tem origem na consulta médica.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
2	O enfermeiro tem a indicação específica do tratamento a realizar (na prescrição médica no MGU) e procede à realização do tratamento.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
3	Caso entenda que é necessário, o enfermeiro pode proceder ao agendamento de um tratamento futuro. O comprovativo de marcação de tratamento é impresso e entregue ao utente.	Comprovativo de marcação de tratamento (CMT)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
4	O enfermeiro regista no MGU os procedimentos efetuados, para que estes dados estejam disponíveis em futuros acessos ao historial do utente.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
5	O enfermeiro regista os consumíveis usados no tratamento, para que depois seja possível o responsável pela gestão de stocks da unidade funcional comparar a saída de stocks de armazém, com o consumo dos materiais clínicos dos enfermeiros.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)

Vacinação

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O enfermeiro tem no módulo do MGU uma notificação com o nome do utente que vai dar entrada na sala de vacinação, o seu historial clínico e caso o utente tenha sido reencaminhado da consulta médica, terá também a vacina que deve ser administrada ao utente. A identidade do utente é validada pelo enfermeiro.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
2	O enfermeiro procede à administração da vacina específica.	N/A	N/A
3	Caso seja necessário aplicar uma nova vacina, o enfermeiro	Comprovativo de	Módulo de





Atividade	Descrição	Documento	Sistema
	agenda no módulo do MGU a próxima data de vacinação do utente. O comprovativo de marcação de vacinação é impresso e entregue ao utente.	marcação de vacinação (CMV)	produção e gestão de utentes (MGU)
4	O enfermeiro regista no MGU a vacina administrada, assim como no boletim de vacinas do utente.	Boletim de vacinas (BV)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
5	Complementarmente, o enfermeiro regista os consumíveis usados na vacinação, para que depois seja possível o responsável pela gestão de stocks da unidade funcional ter acesso a esta informação.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)

1.3.5. Cuidados continuados integrados

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	<p>Após a prescrição de cuidados continuados integrados pelo médico, o MGU notifica a Equipa de Coordenação Local (ECL) do ACES.</p> <p>Esta equipa é responsável pela análise dos cuidados continuados integrados.</p> <p>A ECL elabora relatórios que contêm a seguinte informação:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Prescrição médica2. Avaliação de horas e recursos a alocar ao paciente3. Tipos de cuidados a prestar ao paciente (internamento, ambulatório, ou respostas domiciliárias)4. Duração do internamento (curto, médio, ou longo) <p>Este relatório é executado em formato digital e anexado na área pessoal do utente (no MGU). Após a conclusão da avaliação, o relatório elaborado pela ECL é impresso e submetido para aprovação do diretor executivo da unidade funcional.</p>	Relatório de avaliação da ECL (RA)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
2	O diretor executivo da unidade funcional procede à análise do relatório elaborado pela ECL. A decisão é registada no MGU. Complementarmente, é também registada e validada a decisão final em formato físico, que será posteriormente arquivada no arquivo físico da unidade funcional.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
3	<p>O MGU notifica o secretariado administrativo que informa os seguintes intervenientes:</p> <ol style="list-style-type: none">a. O utente (via telefónica ou correio)b. O médico responsável por desencadear o processo, (via e-mail)c. A ECL, (via e-mail)	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)





Atividade	Descrição	Documento	Sistema
	d. A RNCCI via MGU/aplicação da RNCCI (somente em caso de aprovação)		
4	A prestação dos cuidados de saúde e de apoio social é assegurada pela RNCCI através de unidades de internamento e de ambulatório e de equipas hospitalares e domiciliárias: - Unidades de internamento: unidades de convalescença, unidades de média duração e reabilitação, unidades de longa duração e manutenção e unidades de cuidados paliativos; - Unidades de ambulatório: unidade de dia e de promoção de autonomia; - Equipas hospitalares: equipas de gestão de altas, equipas intra-hospitalares de suporte em cuidados paliativos; - Equipas domiciliárias: equipas de cuidados continuados integrados, equipas comunitárias de suporte em cuidados paliativos.	N/A	N/A
5	O elemento que presta o serviço comunica formalmente à equipa ECL do ACES o respetivo tratamento efetuado, enviando um e-mail.	N/A	N/A
6	O elemento que presta o serviço regista no MGU os procedimentos clínicos, assim como a hora e data do tratamento. Este registo é feito para que, posteriormente, se verifique se o tratamento feito corresponde ao aprovado no relatório de avaliação da ECL.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)

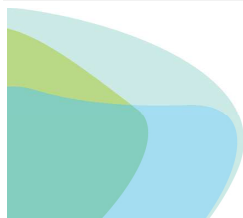
1.3.6. Transporte de utentes

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O subprocesso de transporte de utentes tem início na consulta médica, mediante a prescrição de transporte, no SAM, para o utente efetuar tratamentos. A prescrição do transporte no SAM é automaticamente importada para o SGTGD, originando a credencial de transporte. Só são válidas as credenciais de transporte do SGTGD. Sendo apenas admissível a emissão manual de credencial de transporte no caso de inoperacionalidade do sistema informático, obrigando nesses casos à transcrição da credencial para o SGTGD. O secretariado administrativo, com perfil devidamente validado no SGTGD, preenche os campos da requisição de transporte e submete a aprovação. A validade desta requisição está dependente do preenchimento cumulativo dos seguintes campos:	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU) Sistema de Gestão do Transporte de Doentes (SGTD)





Atividade	Descrição	Documento	Sistema
	<ul style="list-style-type: none"> - Número de requisição (sequencial) - Identificação do utente (nome, número de identificação de utente do SNS e identificação do terceiro pagador responsável, se aplicável) - Local de prescrição (identidade e vinheta identificativa da entidade prescritora) - Local de origem - Local de destino (a escolha é realizada por algoritmo de organização do transporte) - Identificação do tipo de prestação de saúde - Identificação do motivo clínico de justificação do transporte - Modalidade de transporte (indicando os motivos determinantes da escolha de ambulância individual, se aplicável) - Identificação de necessidade de acompanhamento (por motivos de menoridade, deficiência e/ou situações de dependência, por exemplo) - Identificação do médico prescritor e respetiva especialidade (nome e vinheta) - Vinheta identificativa do local de prescrição (em caso de unidade do SNS) - Validade da requisição (nunca podendo exceder o período de trinta dias; ultrapassado este prazo de validade, deverá o médico elaborar relatório clínico que fundamente a necessidade de continuação do tratamento, com vista à emissão de nova requisição) - Número de deslocações previstas <p>O registo desta informação é efetuado no MGU/SGTD.</p>		
2-A	A credencial de transporte tem de ser aprovada no SGTD para produzir efeitos, pelo diretor executivo do ACES (ou pelo responsável em quem este delegar), e com perfil devidamente validado no SGTD.	N/A	Sistema de Gestão do Transporte de Doentes (SGTD)
2-B	O transporte de doentes para técnicas de fisioterapia que ultrapassem o período máximo de 120 dias, é assegurado nas situações devidamente justificadas, após avaliação e autorização do Conselho Diretivo da ARSN, IP.	N/A	Sistema de Gestão do Transporte de Doentes (SGTD)
3	Após aprovação, a credencial de transporte fica sujeita ao algoritmo de organização do transporte que visa o agrupamento automático dos transportes de acordo com o conjunto de regras parametrizadas. Os agrupamentos de transporte são atribuídos às entidades transportadoras para confirmação. Ao confirmar no SGTD a capacidade de realização do transporte, a entidade transportadora deverá indicar a viatura e o motorista que realizará o transporte e deverá contactar o utente no sentido de informar da data e hora do transporte.	N/A	Sistema de Gestão do Transporte de Doentes (SGTD)
4	A credencial de transporte fica também disponível informaticamente na entidade prestadora, que deve registar os tratamentos feitos, tendo em conta a prescrição médica. A validade depende do preenchimento cumulativo dos seguintes	N/A	Sistema de Gestão do Transporte de Doentes (SGTD)





Atividade	Descrição	Documento	Sistema
	campos: - Matrícula da ambulância - Data e hora da deslocação - Local de origem (coincidente com o local de origem constante na requisição) - Local de destino (coincidente com o local de destino definido na requisição) - Identificação do utente (coincidente com os dados constantes na requisição) - Justificação da despesa (taxa de saída, quilómetros percorridos, oxigénio e horas de espera) - Justificação da admissão e saída do utente (devem ser indicados pela entidade prestadora dos cuidados de saúde o dia do tratamento, hora de entrada, hora de saída, local de tratamento, carimbo do local de destino e assinatura do responsável no local).		
5	A entidade transportadora emite uma fatura global dos serviços de transporte (com uma periodicidade definida).	N/A	N/A
6	No momento da conferência das faturas de transporte de doentes não urgentes, os serviços e estabelecimentos integrados no SNS, responsáveis pelo pagamento destas despesas, deverão, designadamente: - Verificar se a responsabilidade financeira é do SNS - Verificar se a requisição está devidamente preenchida - Verificar se os elementos associados à requisição se encontram devidamente preenchidos, e o seu conteúdo corresponde ao prescrito na respetiva requisição - Conferir se o valor apresentado na fatura corresponde ao somatório das requisições que lhe estão associadas - Verificar se cada tratamento corresponde apenas a uma ida e uma volta - Conferir o número de quilómetros faturado com o definido na tabela de quilómetros acordada - Aceitar apenas requisições com motivos e tipo de transporte legalmente válidos Nota1: em caso de discrepância no preenchimento da requisição de transporte e do verbete, deverá prevalecer o constante na requisição (quando esta se encontre devidamente preenchida). Nota2: as atividades associadas à conferência de faturas encontram-se descritas no subprocesso 2.3.2. Conferência de faturas , do manual de Compras e Contas a Pagar.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU) Sistema de gestão documental (SGD) Sistema de Gestão do Transporte de Doentes (SGTD)





1.3.7. Certificação da Incapacidade Temporária

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	<p>Trimestralmente, o Conselho Clínico do ACES, no âmbito das suas competências, deverá proceder, em termos gerais, à verificação do cumprimento dos normativos em vigor sobre a emissão de CIT e, nomeadamente, proceder à:</p> <ul style="list-style-type: none">- Verificação do cumprimento dos procedimentos emanados na Circular Normativa nº 4 de 13/10/2008 da ARSN, IP e no seu e-mail de 10/09/2010 (para os casos de CIT que não pudessem ser objeto de transmissão informática por avaria no servidor ou falta de comunicações);- Verificação da existência dos Registos e Processos Clínicos de Suporte (via SAM ou em papel) relativamente aos CIT emitidos;- Verificação da existência das respetivas informações clínicas dos utentes direcionados pelos estabelecimentos hospitalares para os ACES para emissão de CIT;- Realização de estudo estatístico sobre a matéria.	Certificado de Incapacidade Temporária (CIT)	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)

1.3.8. Reembolsos de utentes

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O secretariado administrativo valida os dados do utente no MGU – nome completo e/ou número de SNS – acedendo desta forma à área pessoal do utente.	N/A	Módulo de produção e gestão de utentes (MGU)
2	<p>O secretariado administrativo verifica as provas documentais apresentadas pelo utente, conforme disposto na Circular Normativa n.º 2 de 21/10/2014 da ARSN, IP..</p> <p>O secretariado administrativo envia o processo para UAG do ACES para conferência e validação.</p>	Comprovativos do utente (CPU)	N/A
3-A	Caso o reembolso seja realizado em numerário, e após validação do processo pela UAG do ACES, o secretariado administrativo reembolsa o utente.	N/A	N/A
3-B	Caso o reembolso seja realizado por transferência bancária ou cheque, e após validação do processo, a UAG do ACES reembolsa o utente.	N/A	N/A



Atividade	Descrição	Documento	Sistema
4	Caso o reembolso seja realizado em numerário, o secretariado administrativo, aquando do reembolso, solicita ao utente que assine documento comprovativo do reembolso efetuado.	Comprovativo de recebimento (CR)	N/A
5	Após reembolso, o secretariado administrativo ou a UAG do ACES arquiva o processo.	N/A	N/A

1.3.9. Publicitação das entidades convencionadas com o SNS

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O secretariado administrativo afixa as listagens das entidades convencionadas em local visível ao público, devida e permanentemente atualizadas (conforme portal da ARSN, IP).	Listagem Entidades Convencionadas	N/A
2	O secretariado administrativo garante que os utentes são devidamente informados sobre as entidades convencionadas, respeitando os direitos e interesses legítimos dos utentes, designadamente, o direito fundamental da liberdade de escolha.	Listagem Entidades Convencionadas	N/A

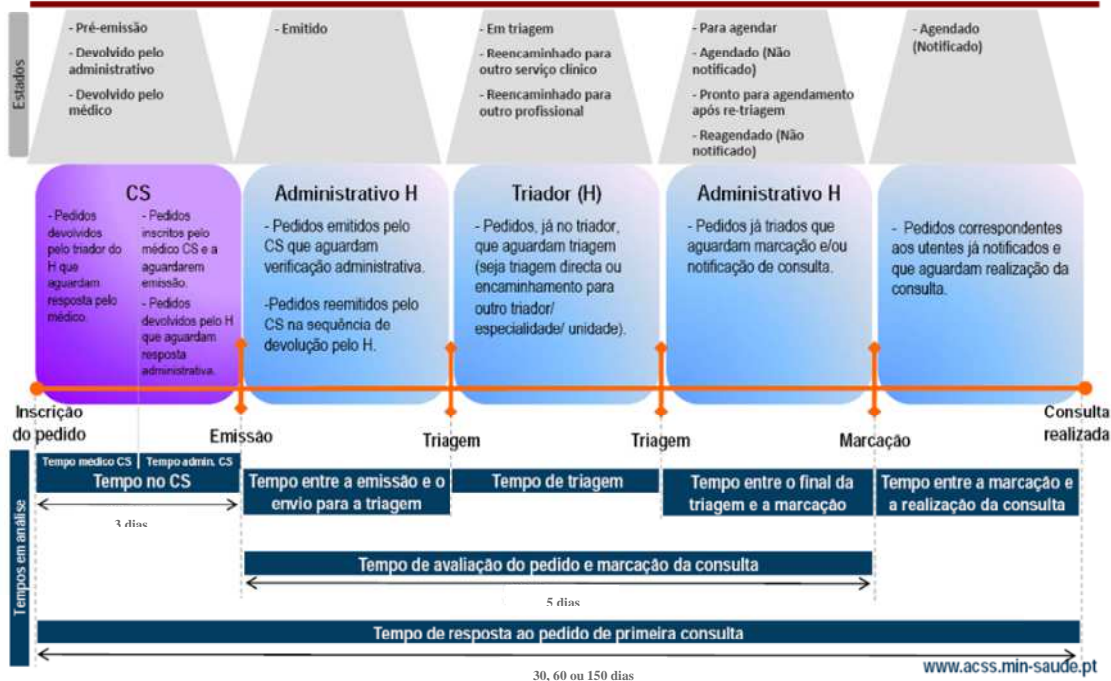
1.3.10. Regulamento do Sistema Integrado de Referenciação e de Gestão do Acesso à Primeira Consulta de Especialidade Hospitalar nas Instituições do SNS – CTH

O cumprimento, e integral respeito pela Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS (Lei n.º 15/2014, de 21 de março) motiva no âmbito do Regulamento do Sistema Integrado de Referenciação e de Gestão do Acesso à Primeira Consulta de Especialidade Hospitalar nas Instituições do SNS – Consulta a Tempo e Horas (CTH), Portaria n.º 95/2013, de 4 de março, o respeito pelos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG).

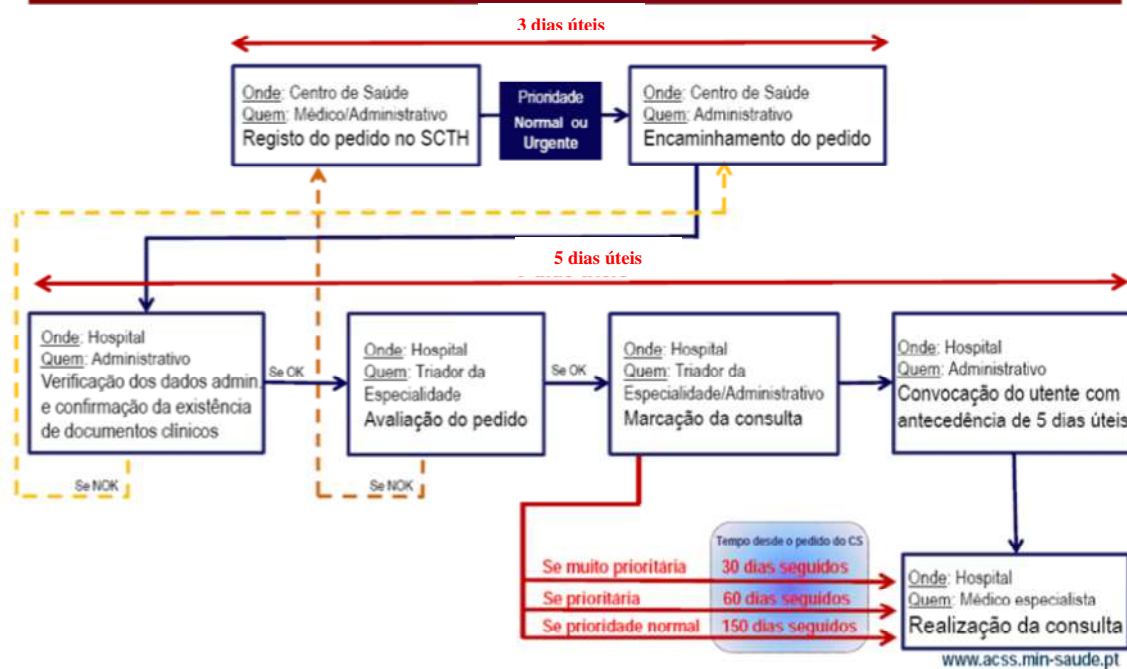




Sistema CTH – Tempos



Sistema CTH

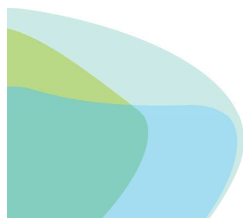




Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	Na eventualidade de ocorrer a devolução do registo pelo triador, por falta de elementos clínicos que sustentem o pedido, compete ao médico assistente analisar e proceder à sua reformulação, reunindo, se necessário, informação clínica mais aprofundada, pelo que a verificação dos Procedimentos inerentes às Devoluções do Registo pelo Triador /Médico implica recolher: - N° de devoluções; - Justificações apresentadas pelo hospital; - Informação apresentada pelo Hospital de encaminhamento do utente; - Tempo que decorre desde a data de receção da devolução e data da sua análise e reformulação; - Existência de procedimentos internos para colmatar as dificuldades verificadas.	Comprovativo	Sistema Informático da Consulta a Tempo e Horas (SICTH)
2	Sempre que se verifique a ausência do médico assistente, a direção ou coordenação da unidade de cuidados de saúde primários promove a sua substituição de forma a garantir o acompanhamento dos pedidos de primeira consulta de especialidade pendentes de realização de consulta, pelo que a verificação dos Procedimentos inerentes às Ausências do Médico Assistente /Médico implica recolher: - N° Médicos ausentes (dados do mês); - Motivos das ausências (férias / transferências); - Existência de procedimentos internos desenvolvidos em cada caso, no âmbito do acompanhamento dos pedidos pendentes.	Comprovativo	Sistema Informático da Consulta a Tempo e Horas (SICTH)

1.3.11. Benefícios adicionais de saúde

Atividade	Descrição	Documento	Sistema
1	O utente beneficiário do Complemento Solidário para Idosos (CIS), ou seu representante, entrega no secretariado administrativo o documento comprovativo da atribuição do CIS, emitido pelo Instituto da Segurança Social, o qual deve ser fotocopiado e arquivado e o original devolvido ao utente.	Complemento Solidário para Idosos (CIS)	N/A
2	O secretariado administrativo procede à introdução dos dados necessários na aplicação informática.	Complemento Solidário para Idosos (CIS)	Sistema de Informação sobre Benefícios Adicionais em Saúde (SISBAS)
3	O utente beneficiário do CIS, ou seu representante, entrega no secretariado administrativo, ou envia por correio registado, os documentos originais comprovativos de despesas efetuadas e elegíveis para comparticipação. O secretariado administrativo	Comprovativos de despesas efetuadas	N/A





Atividade	Descrição	Documento	Sistema
	entrega comprovativo da entrega de documentos. Quando os documentos são remetidos pelo correio não há lugar à entrega de comprovativo.		
4	O secretariado administrativo procede à verificação da conformidade dos documentos comprovativos da despesa e à inserção dos dados na aplicação informática.	Comprovativos de despesas efetuadas	Sistema de Informação sobre Benefícios Adicionais em Saúde (SISBAS)
5	Depois de validados os dados introduzidos na aplicação informática, por pessoa diferente da que realizou a verificação e introdução dos dados, os processos dos BAS são remetidos ao Diretor Executivo, ou por quem ele designe para o efeito, para decisão final sobre a atribuição do BAS, com a aposição do despacho decisor no processo em apreço.	Processo BAS	N/A
6	Após despacho decisor, o responsável para o efeito conclui na aplicação informática o processo sobre a atribuição do BAS. Caso a decisão não tenha sido favorável, a justificação deve ser assinalada na aplicação informática e informado o utente beneficiário da mesma.	Processo BAS	Sistema de Informação sobre Benefícios Adicionais em Saúde (SISBAS)
Nota: O Instituto da Segurança Social é responsável por proceder à validação da situação do beneficiário e ao pagamento da comparticipação.			

