



SINAS@Hospitais

Dimensão Focalização no Utente

2020



Instituição

Nota explicativa

A presente check-list destina-se a integrar a avaliação da qualidade dos estabelecimentos hospitalares no âmbito da dimensão **Focalização no Utente** do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde – SINAS@Hospitais. Esta dimensão pretende avaliar, de forma objetiva, o grau de orientação dos serviços de saúde para as necessidades e expectativas dos utentes e seus acompanhantes.

A check-list foi desenvolvida com base num conjunto de normas definidas no manual de acreditação da Joint Commission International e nas guidelines e normas preconizadas pela Australian Commission on Safety and Quality in Health Care e pelo Serviço Nacional de Saúde do Reino Unido (NHS), respetivamente, em relação a esta matéria. Está dividida em várias categorias.

Cada categoria contempla diversos requisitos, alguns dos quais designados por “pontos críticos”, devidamente assinalados com

Para responder, deverá:

- 1- Selecionar, nas células sombreadas a cinzento escuro, uma das opções permitidas – **Sim**, **Não** ou **N/A** (não aplicável, disponível só em alguns itens).
- 2- Gravar o ficheiro com o nome da dimensão e do estabelecimento a que se reporta (ex: *Focalização Hospital XPTO*) e remetê-lo, como anexo, para o endereço eletrónico sinas@ers.pt.

A check-list só se considera completa quando todos os itens tiverem resposta. No final do questionário existe informação sobre o estado do preenchimento, bem como uma área de texto livre disponível para observações e/ou comentários.

A Entidade Reguladora da Saúde agradece desde já toda a Vossa colaboração.

1. Consentimento Informado

O prestador é capaz de demonstrar que:

1.1	Tem formalmente aprovada uma política de obtenção do consentimento informado e esclarecido para atos clínicos <input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	É garantido um processo de consentimento informado distinto para cada ato/intervenção <input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	É garantido que o consentimento informado é obtido pelo profissional de saúde competente para o prestar e recolher <input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
1.4	Os registos do consentimento informado e esclarecido para atos clínicos estão acessíveis juntamente com o restante processo clínico do doente	<input type="checkbox"/>
1.5	A obtenção do consentimento informado e esclarecido é apoiada em informação elucidativa para o utente	<input type="checkbox"/>

2. Marcação e Cancelamento de Consultas

O prestador é capaz de demonstrar que:

2.1	A marcação de consultas prevê horários diferenciados para atendimento de todos os doentes <input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	A marcação de consultas prevê horários diferenciados por médico <input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	Os doentes são previamente lembrados da data e hora da consulta (por SMS, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação)	<input type="checkbox"/>
2.4	Existem mecanismos para marcação de consultas que dispensem a presença física do utente <input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
2.5	Está instituído um limite anterior à data agendada considerado admissível para cancelamento de consultas pelo prestador	<input type="checkbox"/>
2.6	O limite instituído para cancelamento de consultas por iniciativa do prestador é igual ou superior a 5 dias úteis	<input type="checkbox"/>
2.7	Tem disponível informação quanto à tabela de preços ou valor das taxas moderadoras associadas a consultas	<input type="checkbox"/>

3. **Marcação e Cancelamento de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)**

O prestador é capaz de demonstrar que:

3.1	A marcação de MCDT prevê horários diferenciados para todos os doentes 	<input type="checkbox"/>
3.2	Os doentes são previamente lembrados da data e hora dos MCDT (por SMS, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação)	<input type="checkbox"/>
3.3	Os doentes são antecipadamente informados relativamente ao local onde se realizarão os MCDT 	<input type="checkbox"/>
3.4	Os doentes são antecipadamente informados do que devem fazer previamente a título de preparação para os MCDT 	<input type="checkbox"/>
3.5	Existem mecanismos para marcação de MCDT que dispensem a presença física do utente 	<input type="checkbox"/>
3.6	Está instituído um limite anterior à data agendada considerado admissível para cancelamento de MCDT pelo prestador	<input type="checkbox"/>
3.7	O limite instituído para cancelamento de MCDT por iniciativa do prestador é igual ou superior a 5 dias úteis	<input type="checkbox"/>
3.8	Tem disponível informação quanto à tabela de preços ou valor das taxas moderadoras associadas a MCDT	<input type="checkbox"/>

4. **Internamento**

O prestador é capaz de demonstrar que:

4.1	Possui procedimentos ou protocolos para a admissão ao internamento	<input type="checkbox"/>
4.2	Existe um espaço físico dedicado às admissões programadas ao internamento	<input type="checkbox"/>
4.3	Existe um espaço adequado para a avaliação inicial do doente	<input type="checkbox"/>
4.4	Existe um procedimento/política para a gestão de bens do doente internado	<input type="checkbox"/>



SINAS@Hospitais

Dimensão Focalização no Utente

2020



4.5	É dada a possibilidade ao doente de conhecer o profissional de saúde que lhe foi atribuído	<input type="checkbox"/>
4.6	É dada a possibilidade aos familiares/acompanhantes de conhecer o profissional de saúde que foi atribuído ao doente que acompanham	<input type="checkbox"/>
4.7	Tem horários pré definidos para atendimento pelo médico de referência do doente para fornecer informação e esclarecimento de eventuais dúvidas a familiares/acompanhantes	<input type="checkbox"/>
4.8	Informa os doentes e os seus familiares/acompanhantes relativamente aos números de contato da enfermaria disponíveis	<input type="checkbox"/>
4.9	É sempre prestada informação ao doente sobre as alterações ao plano terapêutico	<input type="checkbox"/>
4.10	É permitido o apoio de acompanhante(s) na tomada de decisão	<input type="checkbox"/>
4.11	Os espaços físicos de internamento privilegiam a separação por género	<input type="checkbox"/>
4.12	Existem espaços dedicados ao internamento de doentes com idades compreendidas entre os 12 e os 17 anos	<input type="checkbox"/>
4.13	Disponibiliza o acompanhamento por psicólogo (ou profissional de saúde mental) aos doentes internados	<input type="checkbox"/>
4.14	Quando conveniente, disponibiliza o acompanhamento por psicólogo (ou profissional de saúde mental) aos familiares/acompanhantes dos doentes internados	<input type="checkbox"/>
4.15	Garante a monitorização e o controlo terapêutico da dor aos doentes internados	<input type="checkbox"/>
4.16	Garante a comunicação entre o médico e os familiares/acompanhantes sempre que o doente manifeste essa vontade	<input type="checkbox"/>
4.17	Existem relógios nos locais de internamento dos doentes	<input type="checkbox"/>



SINAS@Hospitais

Dimensão Focalização no Utente

2020



5. Direito a Segunda Opinião e Testamento Vital

O prestador é capaz de demonstrar que:

5.1	Faculta aos utentes o acesso a uma segunda opinião clínica	<input type="checkbox"/>
5.2	Tem procedimento de atuação relativo ao Testamento Vital	<input type="checkbox"/>

6. Apoio Espiritual

O prestador é capaz de demonstrar que:

6.1	É dada a oportunidade a todos os doentes de terem acesso a apoio espiritual	<input type="checkbox"/>
6.2	É dada a oportunidade a todos os doentes de usufruir de um espaço ecuménico para práticas religiosas	<input type="checkbox"/>
6.3	O apoio espiritual aos doentes é garantido através de protocolos estabelecidos com as confissões mais representativas	<input type="checkbox"/>

7. Associações de Doentes

O prestador é capaz de demonstrar que:

7.1	São mantidos contatos com associações de doentes	<input type="checkbox"/>
7.2	É divulgada junto dos utentes informação sobre a existência de associações de doentes	<input type="checkbox"/>
7.3	A instituição promove o contato dos doentes com as associações de doentes, quando solicitado pelos utentes	<input type="checkbox"/>
7.4	São desenvolvidas atividades partilhadas com as associações de doentes	<input type="checkbox"/>



SINAS@Hospitais

Dimensão Focalização no Utente

2020



8. Visitas e Acompanhantes

O prestador é capaz de demonstrar que:

8.1	Tem definido um procedimento relativo às visitas (horários, número de visitantes, etc.)	<input type="checkbox"/>
8.2	Os utentes são claramente informados das regras relativamente às visitas	<input type="checkbox"/>
8.3	Possui mecanismos que permitam a restrição de visitas por indicação do doente	<input type="checkbox"/>
8.4	Tem definido um procedimento relativo a acompanhantes de utentes	<input type="checkbox"/>
<i>Em caso afirmativo, esse procedimento inclui:</i>		
8.4.1	O acompanhamento de crianças e jovens	<input type="checkbox"/>
8.4.2	O acompanhamento de grávidas	<input type="checkbox"/>
8.4.3	O acompanhamento do doente no Serviço de Urgência	<input type="checkbox"/>
8.5	Garante o exercício do direito ao acompanhante à mulher grávida em sala de parto e/ou de operações	<input type="checkbox"/>
8.6	Garante o exercício do direito ao acompanhamento de crianças e jovens até ao momento da indução anestésica e durante o recobro cirúrgico	<input type="checkbox"/>

9. Alimentação

O prestador é capaz de demonstrar que:

9.1	Disponibiliza dietas alimentares condicionadas em função de diferentes padrões culturais/sociais/religiosos	<input type="checkbox"/>
9.2	A organização atende às preferências alimentares dos doentes	<input type="checkbox"/>



SINAS@Hospitais

Dimensão Focalização no Utente

2020



10. Formação

O prestador é capaz de demonstrar que:

10.1	Possui um plano de formação	<input type="checkbox"/>
10.2	Desenvolve ações de formação regulares dirigidas aos profissionais de saúde (enfermeiros/médicos) dedicadas à temática da "comunicação com os utentes"	<input type="checkbox"/>
10.3	Desenvolve ações de formação regulares dirigidas aos profissionais de saúde (enfermeiros/médicos) dedicadas à temática da "humanização"	<input type="checkbox"/>

11. Comunicação com os Doentes

O prestador é capaz de demonstrar que:

11.1	Disponibiliza, quando necessário, serviços de tradução para outros idiomas (pelo menos Inglês e/ou Francês)	<input type="checkbox"/>
11.2	Disponibiliza tradução em língua gestual	<input type="checkbox"/>
11.3	Na instituição existem profissionais com experiência e/ou formação em práticas de comunicação com doentes com dificuldades comunicacionais (ex. ventilação mecânica, tubo endotraqueal, gaguez, interculturalidade...)	<input type="checkbox"/>

12. Documentação e Apoio na Alta do Internamento/ Ambulatório

O prestador é capaz de demonstrar que:

12.1	Garante a prestação de informação aos doentes/acompanhantes no momento da alta do internamento/ ambulatório através do fornecimento de documentação orientada para a recuperação 	<input type="checkbox"/>
12.2	Todos os doentes para os quais foi considerado haver necessidade de acompanhamento posterior (nomeadamente os de cirurgia de ambulatório) são contactados após a alta	<input type="checkbox"/>
12.3	Possui procedimentos e/ou protocolos relativos à gestão e orientação aquando da alta	<input type="checkbox"/>
12.4	Possui procedimentos relativos a transferências para outras unidades de cuidados de saúde	<input type="checkbox"/>



SINAS@Hospitais

Dimensão Focalização no Utente

2020



13. Doentes em Estado Terminal

O prestador é capaz de demonstrar que:

13.1	Possui protocolos para as situações de Ordem de Não Reanimação (ONR), incluindo medidas de reanimação	<input type="checkbox"/>
13.2	Garante o acompanhamento a doentes em estado terminal por equipa especializada no controlo da dor	<input type="checkbox"/>
13.3	Existe um espaço próprio reservado para doentes em estado terminal	<input type="checkbox"/>
13.4	Permite aos doentes em estado terminal a permanência ininterrupta de um acompanhante	<input type="checkbox"/>
13.5	Disponibiliza apoio psicossocial aos doentes em estado terminal	<input type="checkbox"/>
13.6	Disponibiliza apoio psicossocial aos familiares/acompanhantes de doentes em estado terminal	<input type="checkbox"/>

14. Tempos de Espera

O prestador é capaz de demonstrar que:

14.1	Divulga informação atualizada, em locais de fácil acesso e consulta pelos utentes, sobre os tempos de espera para realização de consultas desde a sua marcação	<input type="checkbox"/>
14.2	Divulga informação atualizada, em locais de fácil acesso e consulta pelos utentes, sobre os tempos de espera para realização de cirurgias desde a sua marcação	<input type="checkbox"/>
14.3	Divulga informação atualizada, em locais de fácil acesso e consulta pelos utentes, sobre os tempos de espera para realização de MCDT desde a sua marcação	<input type="checkbox"/>
14.4	Tem definidas metas relativamente a tempos de resposta para procedimentos hospitalares cirúrgicos programados	<input type="checkbox"/>
14.5	Tem definidas metas relativamente a tempos de resposta para consultas de especialidade	<input type="checkbox"/>
14.6	Tem definidas metas relativamente a tempos de resposta para a realização de MCDT	<input type="checkbox"/>



SINAS@Hospitais

Dimensão Focalização no Utente

2020



14.7	Existe registo do intervalo de tempo decorrido entre a triagem e o atendimento médico na urgência/atendimento permanente, para todos os utentes	<input type="checkbox"/>
14.8	Possui sistemas de organização internos para orientar fluxos de doentes em consultas/ MCDT que permitam estabelecer a ordem de chegada (por exemplo sistemas de atribuição de senhas)	<input type="checkbox"/>
14.9	Existe sistemas de informação/comunicação (sonoros e visuais) nos locais de consultas e/ou MCDT que divulgam o estado para o atendimento	<input type="checkbox"/>
14.10	Possui informação quanto ao atendimento prioritário	<input type="checkbox"/>
14.11	Informa o utente, sempre que haja necessidade de acionar o mecanismo de referência entre estabelecimentos, sobre o TMRG esperado para os cuidados que lhe serão prestados	<input type="checkbox"/>
14.12	Elabora um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde relativo ao ano anterior	<input type="checkbox"/>
14.12.1	O relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde do ano anterior é publicado e divulgado	<input type="checkbox"/>

15. Confidencialidade

O prestador é capaz de demonstrar que:

15.1	Existem práticas instituídas que visam garantir a confidencialidade do processo clínico 	<input type="checkbox"/>
15.2	Existem práticas instituídas que visam garantir a confidencialidade do processo clínico do doente aos estudantes do ensino médico pré-graduado	<input type="checkbox"/>
15.3	A Organização garante que o tratamento de dados pessoais dos utentes para fins de arquivo de interesse público, fins de investigação científica ou histórica ou fins estatísticos respeita o princípio da minimização dos dados e é preconizada a anonimização ou a pseudonimização dos mesmos	<input type="checkbox"/>
15.4	Existem práticas instituídas que visam garantir que o utente presta consentimento quanto à utilização dos seus dados pessoais para efeito de marketing	<input type="checkbox"/>

16. Sugestões, Queixas ou Reclamações

O prestador é capaz de demonstrar que:

16.1	Possibilita a apresentação de sugestões, queixas ou reclamações	<input type="checkbox"/>
16.2	Permite aos doentes internados a apresentação de sugestões, queixas ou reclamações sem necessidade de deslocação para fora do local de internamento	<input type="checkbox"/>
16.3	Mantém a confidencialidade do reclamante (quando solicitado por este) perante o reclamado durante todo o processo de tratamento de sugestões, queixas ou reclamações	<input type="checkbox"/>
16.4	Estão instituídos procedimentos para tratamento de todas as sugestões, queixas ou reclamações <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.5	Efetua uma avaliação global das queixas, reclamações ou sugestões formuladas pelos doentes, familiares ou acompanhantes	<input type="checkbox"/>
16.6	Disponibiliza a toda a instituição os resultados da avaliação global das queixas, reclamações ou sugestões formuladas pelos doentes, familiares ou acompanhantes	<input type="checkbox"/>

17. Inquéritos de Satisfação

O prestador é capaz de demonstrar que:

17.1	Estão instituídos inquéritos de satisfação aos utentes enquanto ferramenta de avaliação da sua satisfação	<input type="checkbox"/>
17.2	São elaborados relatórios sobre os resultados dos inquéritos de satisfação aos utentes	<input type="checkbox"/>
17.3	Os relatórios sobre os resultados dos inquéritos de satisfação aos utentes são disponibilizados a toda a instituição	<input type="checkbox"/>
17.4	Desenvolve medidas de melhoria dos processos baseadas em resultados de inquéritos de satisfação aos utentes	<input type="checkbox"/>



SINAS@Hospitais

Dimensão Focalização no Utente

2020



18. Retroinformação

O prestador é capaz de demonstrar que:

18.1	Consulta regularmente antigos doentes de forma a conhecer os pontos fortes e fracos da sua experiência durante o internamento	<input type="checkbox"/>
18.2	Desenvolve medidas de melhoria dos processos baseadas na informação recolhida nesses contatos com antigos doentes	<input type="checkbox"/>