

# Plataforma E-Qualidade

1. Processos de gestão

2. Processos Assistenciais

3. Processos Suporte

Atribuídos a mim  Devolvidos

| Código                               | Critério  | Tipo |
|--------------------------------------|---|------|
| 1.1. Centralidade no cidadão         |   |      |
| A                                    | <a href="#">Carta dos direitos e deveres do utente dos serviços de saúde</a>  | A    |
| B                                    | <a href="#">Acessibilidade do cidadão</a>   | A    |
| C                                    | <a href="#">Reclamações, sugestões e elogios</a>  | A    |
| D                                    | <a href="#">Garantia da atribuição de equipa de saúde familiar (médico de família, enfermeiro de família e secretário clínico de família)</a> | B    |
| 1.2. Organização centrada no cidadão |   |      |
| A                                    | <a href="#">Instrumentos estratégicos (Carta de Compromisso, Carta de Qualidade, Guia de Acolhimento ao Utente e Manual de Articulação)</a>   | A    |
| B                                    | <a href="#">Plano de Ação (PA) / Plano de Desempenho (PD)</a>   | A    |
| C                                    | <a href="#">Relatório de Atividades (RA)</a>  | A    |
| D                                    | <a href="#">Regulamento Interno (RI)</a>  | A    |
| E                                    | <a href="#">Manual de Procedimentos (MP)</a>  | A    |
| F                                    | <a href="#">Tempo de espera após hora marcada</a>   | B    |
| G                                    | <a href="#">Horários de trabalho dos profissionais e carga horária</a>  | B    |
| H                                    | <a href="#">Enfermeiro de Família</a>   | A    |
| I                                    | <a href="#">Secretário Clínico / Secretário Clínico de Família</a>  | B    |
| 1.3. Profissionais                   |   |      |
| A                                    | <a href="#">Suporte de registo de ocorrências</a>   | B    |
| B                                    | <a href="#">Delegação de competências</a>   | B    |
| C                                    | <a href="#">Conselho Técnico (CT)</a>   | A    |
| D                                    | <a href="#">Reuniões periódicas da equipa multiprofissional</a>   | A    |
| E                                    | <a href="#">Organização matricial</a>   | B    |
| F                                    | <a href="#">Identificação dos gestores dos PG</a>   | B    |
| 1.4. Resultados                      |   |      |
| A                                    | <a href="#">Planos de auditoria internas</a>  | A    |
| B                                    | <a href="#">Avaliação do desempenho e eficácia da organização</a>   | A    |
| C                                    | <a href="#">Avaliação da satisfação de utentes e profissionais</a>  | B    |
| D                                    | <a href="#">Monitorização dos indicadores de qualidade e segurança da unidade</a>   | B    |
| E                                    | <a href="#">Qualificação dos espaços de atendimento</a>   | B    |

## 1. Processos de gestão

## 2. Processos Assistenciais

## 3. Processos Suporte

 Atribuídos a mim
  Devolvidos

| Código                               | Critério  | Tipo |
|--------------------------------------|---|------|
| 2.1. Centralidade no cidadão         |   |      |
| A                                    | <a href="#">Intimidade e privacidade do cidadão</a>                                 | B    |
| B                                    | <a href="#">Tomada de decisão do cidadão sobre problemas de saúde</a>               | B    |
| C                                    | <a href="#">Consentimento informado</a>   | A    |
| D                                    | <a href="#">Testamento Vital (RENTEV) / Registo Nacional de Não Dadores (RENDA)</a> | A    |
| E                                    | <a href="#">Conflitos éticos no decurso do processo assistencial</a>                | A    |
| F                                    | <a href="#">Direito de livre escolha dos profissionais de saúde de referência</a>   | A    |
| G                                    | <a href="#">Direito a segunda opinião</a>   | A    |
| H                                    | <a href="#">Mudança de profissional de saúde</a>                                    | A    |
| I                                    | <a href="#">Processo clínico único, seguro e confidencial</a>                       | A    |
| J                                    | <a href="#">Participação dos utentes em atividades de ensino</a>                    | A    |
| K                                    | <a href="#">Ações específicas em relação ao cuidador</a>                            | A    |
| L                                    | <a href="#">Compromisso com as boas práticas</a>                                    | A    |
| 2.2. Organização Centrada no Cidadão |   |      |
| A                                    | <a href="#">Identificação dos processos assistenciais</a>                           | A    |
| B                                    | <a href="#">Informação documentada sobre a organização</a>                          | A    |
| C                                    | <a href="#">Informação documentada sobre as necessidades de saúde da população</a>  | A    |
| D                                    | <a href="#">Atendimento no próprio dia</a>  | A    |
| E                                    | <a href="#">Visitas Domiciliárias (VD)</a>  | A    |
| F                                    | <a href="#">Intervenção em grupos vulneráveis e de risco</a>                        | A    |
| G                                    | <a href="#">Sistema de renovação de medicação crónica</a>                           | A    |
| H                                    | <a href="#">Sistema de referência (interna e externa)</a>                           | B    |
| I                                    | <a href="#">Literacia em Saúde e integração de cuidados</a>                         | B    |
| J                                    | <a href="#">Prestação de cuidados em fim de vida</a>                                | B    |
| K                                    | <a href="#">Transição de cuidados de saúde</a>                                      | B    |
| L                                    | <a href="#">Reconciliação terapêutica</a>   | B    |
| M                                    | <a href="#">Atendimento personalizado</a>   | B    |
| 2.3. Profissionais                   |   |      |
| A                                    | <a href="#">Identificação dos gestores dos processos assistenciais</a>              | B    |
| B                                    | <a href="#">Responsabilidades e funções dos profissionais</a>                       | A    |
| C                                    | <a href="#">A carga horária disponível é compatível com a lista de utentes</a>      | A    |
| D                                    | <a href="#">Atividade programada como princípio organizativo</a>                    | B    |
| E                                    | <a href="#">Consulta programada em todo o horário da unidade funcional</a>          | A    |
| F                                    | <a href="#">Sistema de intersubstituição</a>  | A    |

## 2.4. Resultados

|   |   |   |
|---|---|---|
| A | <a href="#">Qualidade e grau de cumprimento dos registos clínicos</a>           | B |
| B | <a href="#">Plano de Auditoria Interna (PAI)</a>                                | A |
| C | <a href="#">Controlo das não conformidades, ações preventivas e de melhoria</a> | A |
| D | <a href="#">Monitorização e avaliação do IDG da UF/ACeS</a>                     | A |
| E | <a href="#">Reflexão regular sobre qualificação da prescrição</a>               | B |



SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE



ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE, IP

1. Processos de gestão

2. Processos Assistenciais

3. Processos Suporte

Atribuídos a mim  Devolvidos

| Código                                    | Critério   | Tipo |
|---|--|------|
| 3.1. Gestão da Informação e Comunicação   |  |      |
| 3.1.1. Entre Profissionais                |  |      |
| A   | <a href="#">Partilha da informação e eficácia na comunicação</a>                   | B    |
| B   | <a href="#">Prática de gestão da documentação e informação</a>                     | A    |
| C   | <a href="#">Elaboração e gestão documental</a>                                     | B    |
| 3.1.2. Com o Cidadão                      |  |      |
| A   | <a href="#">Meios de Comunicação</a>   | B    |
| B   | <a href="#">Atendimento pelo secretariado clínico</a>                              | A    |
| C   | <a href="#">Atendimento não presencial</a>   | A    |
| D   | <a href="#">Informação afixada</a>   | A    |
| E   | <a href="#">Informação publicitada</a>   | B    |
| F   | <a href="#">Sistema de marcação de consultas</a>                                   | A    |
| G   | <a href="#">Guia de acolhimento ao utente</a>                                      | A    |
| 3.1.3. Com o ACES / UF                    |  |      |
| A   | <a href="#">Manual de Articulação</a>  | B    |
| B   | <a href="#">Gabinete do Cidadão</a>  | B    |
| C   | <a href="#">Garantir canal de comunicação (interna e externa) com o ACeS/UF</a>    | B    |
| 3.1.4. Com a Comunidade                   |  |      |
| A   | <a href="#">Garantir canal de comunicação com a comunidade</a>                     | B    |
| 3.2. Sistemas e Tecnologias de Informação |  |      |
| A   | <a href="#">Plano de contingência dos SI</a>                                       | A    |
| B   | <a href="#">Verificação da qualidade e fiabilidade dos dados recolhidos nos SI</a> | B    |
| C   | <a href="#">Gestão do equipamento informático</a>                                  | B    |

### 3.3. Recursos Humanos

|   |   |   |
|---|---|---|
| A | <a href="#">Horários</a>                                  | B |
| B | <a href="#">Assiduidade</a>                               | B |
| C | <a href="#">Plano de férias</a>                           | B |
| D | <a href="#">Alteração de profissionais</a>                | B |
| E | <a href="#">Documentação relativa a RH</a>                | B |
| F | <a href="#">Avaliação do desempenho dos profissionais</a> | B |

### 3.4. Aprovisionamento

|   |  |   |
|---|--|---|
| A | <a href="#">Gestão de stocks</a>                     | B |
| B | <a href="#">Gestão de equipamentos e instalações</a> | B |
| C | <a href="#">Inventário</a>                           | B |
| D | <a href="#">Viatura</a>                              | B |

### 3.5. Gestão Financeira

|   |  |   |
|---|--|---|
| A | <a href="#">Controlo dos desvios orçamentais</a> | B |
| B | <a href="#">Gestão das taxas moderadoras</a>     | B |
| D | <a href="#">Monitorização de consumos</a>        | B |
| C | <a href="#">Monitorização da prescrição</a>      | B |

### 3.6. Segurança

#### 3.6.1. Gestão do Risco

|   |  |   |
|---|--|---|
| A | <a href="#">Cultura e ambiente de segurança</a>  | B |
| B | <a href="#">Identificação e definição da metodologia utilizada para a gestão do risco</a>                  | B |
| C | <a href="#">Plano de segurança</a>   | B |
| D | <a href="#">Sistema de proteção contra incêndio</a>  | B |
| E | <a href="#">Sistema de proteção contra intrusão</a>  | B |
| F | <a href="#">Plano de emergência interno e segurança em caso de emergência</a>                              | A |
| G | <a href="#">Formação e treino em caso de sinistro</a>  | A |
| H | <a href="#">Formação em SBV</a>  | A |
| J | <a href="#">Sinalética de orientação</a>   | B |
| K | <a href="#">Acessibilidade segura de cidadãos com mobilidade reduzida e outras deficiências sensoriais</a> | A |
| L | <a href="#">Controlo do uso de material farmacêutico e clínico (FEFO, LASA, Recall)</a>                    | A |
| M | <a href="#">Controlo de infeção</a>  | A |
| N | <a href="#">Plano e registos de inspeção, manutenção e substituição periódica de equipamentos</a>          | B |
| O | <a href="#">Plano e certificados de calibração de equipamentos</a>   | B |
| P | <a href="#">Avarias e sua resolução</a>  | B |
| Q | <a href="#">Manuais de utilização de equipamentos</a>  | B |
| R | <a href="#">Adequação das instalações e estruturas físicas</a>   | B |
| S | <a href="#">Gestão de resíduos</a>   | A |
| T | <a href="#">Higienização das instalações e equipamentos</a>  | B |
| U | <a href="#">Rede de frio</a>   | A |

|  |   |   |
|--|---|---|
| 3.6.2. Segurança dos Utentes                             |   |   |
| A  | <a href="#">Identificação inequívoca do utente</a>  | A |
| B  | <a href="#">Identificação de riscos para a segurança do utente</a>  | B |
| C  | <a href="#">Gestão da violência</a>   | B |
| D  | <a href="#">Incidentes e eventos adversos</a>   | B |
| E  | <a href="#">Arquivo de registos inativos</a>  | B |
| 3.6.3. Segurança dos Profissionais                       |   |   |
| A  | <a href="#">Equipamentos de proteção individual</a>   | B |
| B  | <a href="#">Adesão ao "Notific@"</a>  | B |
| C  | <a href="#">Gestão da violência</a>   | B |
| D  | <a href="#">Saúde, higiene e segurança no local de trabalho</a>   | B |
| E  | <a href="#">Identificação de profissionais e pessoas estranhas à organização (visitantes)</a>   | B |
| F  | <a href="#">Imunização dos profissionais</a>  | B |
| 3.7. Formação  |   |   |
| 3.7.1. Interna   |   |   |
| A  | <a href="#">Garantia das necessidades de formação dos profissionais em função dos objetivos estratégicos e das características da população</a> | A |
| B  | <a href="#">Sessões científicas multidisciplinares regulares</a>  | B |
| C  | <a href="#">Equipamento necessário para a formação</a>  | B |
| 3.7.2. Externa   |   |   |
| A  | <a href="#">Participação na formação externa e partilha de conhecimentos</a>  | A |
| B  | <a href="#">Capacidade formativa na UF</a>  | B |
| 3.8. Investigação  |   |   |
| A  | <a href="#">Artigos/comunicações/conferências</a>   | B |
| B  | <a href="#">Projetos de investigação</a>  | B |
| 3.9. Identificação dos gestores dos Processos de Suporte |   |   |
| A  | <a href="#">Identificação dos gestores dos PS e definição das suas responsabilidades</a>  | B |