

ORDEM DE SERVIÇO

Nº: 20/15

De: 24.04.2015

Assunto: **Organização da Consulta Externa.**

Preâmbulo

O Conselho de Administração tem observado com alguma preocupação um decréscimo de produção na área da consulta externa que apesar de não excessiva compromete objetivos definidos para este Centro Hospitalar.

Tal decréscimo tem múltiplas causas, desde as que resultam da diminuição da atividade cirúrgica por carência de anestesistas até às que derivam de dificuldades económicas ou de outra natureza que condicionam um relevante número de faltas por parte dos doentes a consultas programadas. Neste particular o escasso número de médicos em inúmeras especialidades e a distância aos grandes centros urbanos condicionam longos tempos de espera por consulta que igualmente se traduzem em faltas quando por fim eles estão disponíveis.

Para além do diálogo que o Conselho de Administração, nomeadamente a Direção Clínica, tem desenvolvido com os diretores de serviços visando encontrar soluções para este problema, tem sido definido como estratégia privilegiar a promoção da qualidade e o reforço de responsabilização e hierarquia nos serviços em detrimento de uma gestão apenas preocupada com aspetos económicos e números de produção. Neste particular de há muito que o Conselho de Administração tem verberado o excessivo número de cancelamento de consultas.

Contudo a persistência de situações e as críticas que nos vão chegando do exterior, por vezes fruto da ignorância da realidade hospitalar e deste Centro Hospitalar em concreto, noutros casos com objetivos menos aparentes, força a tomada de posição clara com determinação de diretivas organizacionais a serem cumpridas.

Neste particular as recentes declarações do Sr. Deputado Miguel Freitas (PS) aquando da visita da Comissão Parlamentar da Saúde e o recente artigo num jornal da Ordem dos Médicos da autoria do Dr. João Paias, profissional deste Centro Hospitalar, aparentemente preocupados com uma alegada baixa produtividade neste sector, tornam, por exigência da transparência, obrigatório que o Conselho de Administração publique um Regulamento. À semelhança do existente noutros hospitais do Serviço Nacional de Saúde, este visa clarificar o nosso entendimento sobre como deve ser organizada esta importante área de atividade hospitalar.

O agora determinado em Ordem de Serviço, e que permite a todos os profissionais do Centro Hospitalar identificar as ações que são devidas e esperadas, mais não é que o que há muito foi preconizado, transmitido e acordado aos mais diversos níveis.

Nesta conformidade o Conselho de Administração na sua reunião de 22 de abril de 2015 aprovou a Ordem de Serviço que agora se divulga e que durante o período de um mês aguardará contributos e propostas de melhoria veiculados através dos Exmos. Diretores de Serviço, após o que, na sua versão final, entrará em vigor no dia 1 de junho próximo futuro.

Organização da Consulta Externa

1. No início de cada ano a Direção de Produção comunicará a cada médico os objetivos em termos de consulta externa.
Tais objetivos resultam da multiplicação por 3 (três) do número de horas registadas em horário dedicado a consulta.
 - a) Tais objetivos englobam a totalidade das consultas quer gerais quer especializadas podendo ser sujeitas a ajustamentos casuísticos fruto de especificidades individuais ou de especialidade aprovadas em cada caso pela Direção Clínica, mediante proposta do Diretor do Serviço correspondente.
 - b) Na ausência de qualquer determinação particular considera-se adequado um ratio de 1 (uma) primeira consulta para duas consultas de seguimento.

2. As primeiras consultas entendem-se como as que resultam de uma primeira observação na especialidade no hospital, após mais de um ano de ausência ou após ter sido dada alta no sistema.
 - a) As primeiras consultas são exclusivamente marcadas pelos serviços administrativos segundo a prioridade estabelecida na triagem realizada (Alert P1) ou na sua ausência pela antiguidade do pedido.
 - b) Tal marcação será feita com antecedência de 30 dias sobre a data da sua efetivação.

3. As consultas de seguimento são marcadas pelos médicos na sequência de observação anterior e de acordo com as vagas evidenciadas no sistema informático.
 - a) Caso uma semana antes da data da realização da consulta existam vagas disponíveis os serviços administrativos preencherão tais tempos com primeiras consultas.

4. As consultas autorizadas diretamente pelos médicos serão realizadas em sobrecarga dos doentes programados e do horário previsto.
 - a) A todos os doentes que faltarem será enviado um inquérito questionando o motivo da ausência.

5. O cancelamento de consultas programadas, dado o prejuízo inaceitável que comporta para os doentes (por vezes longas deslocações inúteis mas particularmente penosas quer em termos físicos quer financeiros) não é autorizado, sendo os assistentes técnicos disciplinarmente responsáveis pela violação deste princípio.
 - a) No caso de ser necessário por motivos imperativos o cancelamento de consulta programada tal autorização deve ser solicitada pelo Diretor do

Serviço à Direção Clínica com pelo menos duas semanas de antecedência, expondo o motivo e as possibilidades de resolução.

b) No caso de um cancelamento se tornar inevitável por motivos imprevistos e imponderáveis (leia-se doença súbita e inesperada do médico) o procedimento a adotar pelos serviços será:

i. Distribuição das primeiras consultas pelos médicos da mesma especialidade que realizem consulta no próprio dia, preenchendo primeiro os tempos disponíveis por falta de doentes à consulta e seguidamente em sobrecarga.

ii. Reagendamento em sobrecarga das consultas de seguimento distribuídas uniformemente pelos dias de consulta do médico em causa nas duas semanas seguintes.

iii. No caso da ausência do médico se prolongar tornando inexecutável o seguimento dos doentes no sobredito período de duas semanas, a Direção Clínica, ouvido o Diretor de Serviço, procederá à reestruturação da atividade do serviço de forma a minimizar as consequências para os doentes do acontecido.

Pl'O Conselho de Administração



(Pedro M. H. Nunes)