

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

PROTOCOLO COOPERAÇÃO

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE ADMINISTRADORES HOSPITALARES

E

ASSOCIAÇÕES DE DOENTES E CUIDADORES

MEMBROS DA CONVENÇÃO NACIONAL DE SAÚDE

A Saúde e o bem-estar dos cidadãos são uma prioridade absoluta e um objetivo da Organização Mundial de Saúde (OMS) e dos Sistemas de Saúde em geral. Em Portugal a cobertura universal aos cuidados de saúde é um desiderato constitucional ao qual se devem alguns dos excelentes indicadores de saúde obtidos. Contudo, a extensão desta cobertura e a complexidade da sua organização, uma vez que lida com um direito humano fundamental, acaba por determinar que muitas das regras estabelecidas para a sua organização, financiamento e funcionamento, cuja natureza é meramente instrumental, se transformem no foco principal, em detrimento da preocupação com a qualidade do atendimento dispensado às pessoas, da abordagem humanizada de que elas necessitam e são credoras, e que deve constituir a verdadeira centralidade.

Para concretização da centralidade nas pessoas, é indispensável e urgente imprimir uma cultura que assegure a inscrição dessa “filosofia” na missão institucional e que se implementem medidas concretas tais como: i) sensibilização e formação dos recursos humanos, ii) introdução de incentivos que a premeiem; e iii) garantia da inclusão como parâmetro de avaliação da qualidade.

O presente protocolo estabelece entre os signatários um alinhamento de princípios que visam garantir que o cidadão tem acesso aos adequados cuidados de saúde e promova a humanização e a proximidade das instituições de saúde com os cidadãos e seus representantes.

Entende-se, assim, que é imperioso encetar esforços conjuntos para avançar com a adoção de medidas que permitam atingir os seguintes objetivos partilhados:

- i) Promover uma cultura de representatividade e participação dos doentes/utentes/cuidadores nas instituições de saúde de acordo com a “Carta para a Participação Pública” em Saúde (Lei n.º 108/2019, de 9 de setembro de 2019);
- ii) Agilizar a comunicação entre os doentes/utentes/cuidadores, profissionais e instituições de saúde;
- iii) Promover a melhoria do percurso e experiência dos doentes/utentes/cuidadores nas instituições de saúde;
- iv) Assegurar a implementação nas instituições de uma cultura da melhoria continua com foco na melhoria do acesso e envolvimento dos doentes/utentes/cuidadores.

Este documento reúne as medidas consensualizadas, entre as Associações Doentes e Cuidadores e a Associação Portuguesa de Administradores Hospitalares que são consideradas como ganhos substanciais e cuja implementação imediata é considerada prioritária e para a qual assumem o compromisso conjunto para a sua concretização balizada no seu âmbito de atuação e intervenção.

i) Promover uma cultura de representatividade e participação dos doentes/utentes/cuidadores nas instituições de saúde de acordo com a “Carta para a Participação Pública em Saúde” (Lei n.º 108/2019, de 9 de setembro de 2019)

A par com a auscultação formal da opinião das pessoas, através de conselhos representativos, integrados por representantes das associações de doentes/cuidadores e de profissionais da instituição, a criação de serviço(s) dedicado(s) a fazer acontecer esta dimensão nas instituições mais complexas, ou a designação/eleição de personalidade de reconhecido mérito que aceite ser a representante das pessoas na sua relação com os serviços de saúde deverão ser igualmente soluções a adotar alternativa ou cumulativamente para assegurar que a dimensão da humanização dá corpo ao princípio tão frequentemente propalado e tão pouco praticado das “pessoas no centro” do sistema de saúde no seu conjunto. Nessa lógica devem ser promovidas as seguintes ações com a participação ativa das associações doentes/utentes/cuidadores na sua escolha:

- Promover a criação nas instituições de saúde da figura de “Provedor do doente/utente”, semelhante ao Provedor do cliente já existente em diversas áreas empresariais, que tenha como missão a defesa dos interesses dos doentes e que reporte a nível orgânico ao órgão de gestão da instituição;
- Promover a integração na Comissão de Humanização das instituições de saúde de um representante dos doentes/utentes/cuidador;
- Garantir que para os Conselhos Consultivos os representantes dos utentes são escolhidos com o apoio das associações doentes/utentes/cuidadores.

ii) Agilizar a comunicação entre os doentes/utentes/cuidadores, profissionais e instituições de saúde

A especial vulnerabilidade das pessoas com doença ou com receio de estarem doentes, bem como dos seus cuidadores, obriga a que a organização dos serviços e da sua prestação, da priorização dos atendimentos, da facilitação dos circuitos, da comunicação, da confidencialidade, e da atenção para o atendimento de qualidade constituam a marca distintiva que deve caracterizar as instituições de saúde. Assim devem ser promovidas e asseguradas pelas instituições de saúde as seguintes ações:

- Incentivo à disponibilização de contacto telefónico e/ou e-mail do médico assistente/profissional de saúde/serviço onde são acompanhados para utilização em caso de necessidade de esclarecimentos e/ou agravamento da doença, agendamento de consultas e meios complementares de diagnóstico, etc.;

Handwritten initials and a signature in blue ink, including a large 'D' and 'L' and a signature below.

- Assegurar que os websites institucionais e sinalética física cumpram, sempre que possível, a utilização de linguagem simples e acessível às pessoas, complementando a utilização de terminologia médica com léxico comum (p. ex. “patologia clínica” vs “análises clínicas”);
- Devem ser criadas as necessárias condições para que o doente/utente aceda ao resultado dos seus exames, análises, agendamentos preferencialmente por via digital;
- Assegurar que os documentos de contacto com os doentes/utentes/cuidador, p. ex. de marcação de consulta, exames (papel/e-mail/SMS), contemplem informação relativa às opções de desmarcações/remarcações.

iii) Promover a melhoria do percurso e experiência dos doentes/utentes/cuidadores nas instituições de saúde

- Assegurar a implementação de balcões de informação e apoio aos doentes/utentes/cuidadores e que colmate o sentimento de desorientação e melhorem a experiência dos doentes/utentes/cuidadores;
- Implementação de modelos de gestão e eliminação de filas de espera, que assegurem o distanciamento físico, a aglomeração de pessoas em sala de espera e diminuição dos tempos de espera;
- Criação de serviço de acompanhamento personalizado a pessoas com + 65 anos e/ou com limitações de locomoção e/ou com perturbações neuro cognitivas e da comunicação, que evite a sua permanência em filas de espera sem condições de repouso;
- Assegurar o cumprimento das regras de acesso prioritário aos utentes que dele necessitem;
- Criação de serviço de informações para que os cuidadores e familiares dos doentes/utentes hospitalizados possam acompanhar o seu estado de saúde;
- Adequação dos horários das Farmácias Hospitalares e dos Hospitais de Dia contemplando horários pós-laborais;
- Promover o mais possível a digitalização documental por forma a evitar que o doente os tenha que transportar e entregar em diferentes locais dentro da mesma instituição de saúde;
- Procurar reforçar a humanização dos cuidados de saúde promovendo a hospitalização domiciliária e os cuidados paliativos dos doentes com envolvimento dos cuidadores e da sua família.

iv) Assegurar a implementação nas instituições de uma cultura da melhoria continua com foco na melhoria do acesso e envolvimento dos doentes/utentes/cuidadores

- Promover a implementação de questionários online de recolha de opinião dos doentes/utentes/cuidadores após consultas ou exames que avaliem a experiência e satisfação do atendimento e sugestões de melhoria;
- Incentivar a utilização pelo doente do livro de reclamações eletrónicas;
- Assegurar que os tratamentos das reclamações constantes do livro amarelo conduzam a uma efetiva mudança dos procedimentos, processo e serviço com reporte concreto aos doentes/utentes/cuidadores das ações implementadas;

- Assegurar a definição de normativos e ações de sensibilização de todos os profissionais de saúde, para as questões relacionadas com a confidencialidade, proteção de dados e direito à privacidade dos doentes/utentes, p. ex. não aparecer o nome completo no ecrã de chamada para a consulta ou exames, não discutir em espaço público casos concretos de doentes, etc.;
- Promover a literacia das pessoas, com recurso aos canais de comunicação existentes nas instituições de saúde (websites, redes sociais, ecrãs de salas de espera), através do desenvolvimento e criação de conteúdos vídeo de auto ensinamento para doentes e/ou cuidadores ao nível de alguns procedimentos, comportamentos e hábitos de vida;
- Promover o desenvolvimento de aplicação ou formulário online para solicitação da entrega da medicação hospitalar a pedido do doente no domicílio e/ou na farmácia comunitária;
- Promover a adoção das teleconsultas nas situações de acompanhamento subsequente de doença crónica que dispensem as deslocações ao hospital sempre que solicitado pelo doente
- Assegurar a implementação de Programas de apoio aos doentes, à semelhança da realidade existente em vários países europeus, p. ex. administração de medicamentos no domicílio, plataformas digitais de apoio a doentes, apps de monitorização remota de parâmetros clínicos e comunicação.
- Promover a assegurar a implementação de Programas de Apoio e Capacitação a Cuidadores Informais.

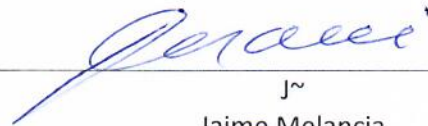
Lisboa, 28 de maio de 2021

Associação Portuguesa de
Administradores Hospitalares



Alexandre Lourenço
Presidente

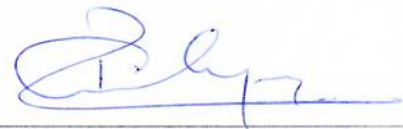
Pelas Associações de Doentes e Cuidadores



Jaime Melancia
Presidente da PSO Portugal



Delfim Rodrigues
Vice-Presidente



Paulo Gonçalves
Vice-Presidente da SPEM

Associações de Doentes e Cuidadores:

ADERMAP - Associação Dermatite Atópica Portugal
ADEXO - Associação de Doentes Obesos e Ex-Obesos de Portugal
ANDAI - Associação Nacional de Doentes com Artrites e Reumatismos de Infância
ANDLinfa - Associação Nacional de Doentes Linfáticos
ANDO Portugal - Associação Nacional de Displasias Ósseas
APELA - Associação Portuguesa de Esclerose Lateral Amiotrófica
APFertilidade - Associação Portuguesa de Fertilidade
APJOF - Associação Portuguesa de Fibromialgia
APL - Associação Portuguesa de Doenças do Lisossoma
Associação de Apoio aos Doentes com Insuficiência Cardíaca (AADIC)
Associação de Apoio aos Doentes Depressivos e Bipolares (ADEB)
Associação de Doentes com Lúpus
Associação Melanoma Portugal
Associação Movimento Oncológico Ginecológico - MOG
Associação Nacional de Cuidadores Informais
Associação Portuguesa da Doença Inflamatória do Intestino, Colite Ulcerosa e Doença de Crohn (APDI)
Associação Portuguesa da Fenilceutonúria e outras Doenças Metabólicas (APOFEN)
Associação Portuguesa da Qualidade de Vida (APQV)
Associação Portuguesa de Ataxias Hereditárias (APAHE)
Associação Portuguesa de Doentes com Imunodeficiências Primárias (APDIP)
Associação Portuguesa de Doentes de Parkinson (APDPk)
Associação Portuguesa de Insuficientes Renais (APIR)
Associação Portuguesa de Neuromusculares
Associação Portuguesa de Osteogénese Imperfeita (APOI)
Associação Sanfilippo Portugal (ASFP)
Associação Spina Bífida e Hidrocefalia de Portugal (ASBIHP)
EVITA - Associação de Apoio a Portadores de Alterações nos Genes Relacionados com Cancro Hereditário
Fundação Rui Osório de Castro
Liga Portuguesa Contra as Doenças Reumáticas (LPCDR)
MiGRA Portugal - Associação Portuguesa de Doentes com Enxaqueca e Cefaleias
Myos - Associação Nacional contra a Fibromialgia e Síndrome da Fadiga Crónica
Plataforma Saúde em Diálogo
Portugal AVC - União de Sobreviventes, Familiares e Amigos
PSOPortugal - Associação Portuguesa da Psoríase
Pulmonale - Associação Portuguesa de Luta Contra o Cancro do Pulmão
Recomeço - Associação para a Reabilitação e Integração Social Amadora_/Sintra
RESPIRA - Associação Portuguesa de Pessoas com DPOC e outras Doenças Respiratórias Crónicas
Sociedade Portuguesa de Esclerose Múltipla (SPEM)