Francisco Henrique Moura George
Digitally signed by Francisco Henrique Moura George
DN: c=PT, o=Ministério da Saúde, ou=Direcção-Geral da Saúde, cn=Francisco Henrique Moura George
Date: 2013.02.15 12:43:09 Z

1899-2013 113 anos

Direção-Geral da Saúde
www.dgs.pt

Ministério da Saúde

NORMA
DA DIREÇÃO-GERAL DA SAÚDE

NÚMERO:	**003/2013**
DATA:	**15/02/2013**

ASSUNTO:	**Programa Nacional de Promoção da Saúde Oral - Auditorias internas e seguimento de queixas**
PALAVRAS-CHAVE:	**Auditoria; Queixas; PNPSO**
PARA:	**Administrações Regionais de Saúde**
CONTACTOS:	**Rui Calado, Margarida Jordão, Ana Margarida Rosa do Céu**

Nos termos da alínea a) do nº 2 do artigo 2º do Decreto Regulamentar nº 14/2012, de 26 de janeiro, emite-se a Norma seguinte:

Foram definidos mecanismos de controlo de acordo com o nº 3 do Artigo 13º da Portaria nº 301/22009, de 24 de Março com os seguintes objetivos:

1. Verificar o cumprimento da legislação e regulação tendo em conta as práticas profissionais recomendadas pelas Ordens Profissionais, as regras contratuais entre as partes e o conjunto de regras normativas emitidas pela DGS.
2. Verificar a eficácia e a eficiência operacional confirmando que os participantes documentam devidamente a prestação dos serviços contratualizados e que todos os processos se encontram a ser efetuados e devidamente registados.
3. Verificar a fiabilidade e precisão da informação prestada aferindo que toda a informação de carácter clínico e administrativo se encontra corretamente inserida e de acordo com as regras e recomendações.

Os médicos auditores selecionados ao abrigo da Portaria nº 206/2011, de 23 de Maio, efetuam registos, no Sistema de Informação da Saúde Oral – SISO, relativos ao diagnóstico de saúde oral dos utentes selecionados.

O registo do diagnóstico no odontograma pressupõe a anexação, pelo médico auditor, de fotos aos dentes com cárie (códigos 1A, 1B, 1C e 2).

O SISO está programado para efetuar uma comparação dos diagnósticos (final de intervenção do médico aderente e de auditoria) e apurar as inconformidades entre elas.

As inconformidades apuradas no seguimento das auditorias podem determinar a adoção de uma ou de várias das seguintes medidas:

a) A necessidade de realização de tratamentos dentários em prazo a fixar pela Administração Regional de Saúde competente:

Todas as inconformidades graves e muito graves detetadas (classificação definida pela DGS, baseada nos objetivos da intervenção) devem ser corrigidas, ou seja a intervenção preventiva ou curativa em falta deve ser realizada/completada. Para tal, todos os utentes nessa situação recebem um aviso para que contactem o médico que os consultou a fim de concluírem os procedimentos devidos, em função das regras estabelecidas e divulgadas através de circulares normativas específicas.

b) A devolução por parte dos médicos aderentes dos valores indevidamente recebidos, caso a intervenção referida na alínea a) seja impossível de operacionalizar, deve processar-se da seguinte forma:

- Verificar a quantos cheques correspondem as inconformidades graves e muito graves no conjunto dos respetivos utentes;
- Multiplicar o número de cheques por 40€;
- Notificar o médico aderente para devolução do valor global, devendo essa devolução ser feita numa única prestação;
- Suspender todos os pedidos de pagamento pendentes ao médico aderente até devolução dos valores indevidamente recebidos.

A devolução dos valores indevidamente recebidos deve ser efetuada no prazo de 30 dias a contar da data de interpelação do devedor.

c) A denúncia do contrato de adesão celebrado, com efeitos imediatos:

Na impossibilidade de concretização da correção ou da recusa do profissional em proceder conforme solicitação da equipa de auditoria da respetiva Administração Regional de Saúde, esta pode concretizar a denúncia do contrato.

d) A comunicação às autoridades competentes:

À Ordem dos Médicos Dentistas (OMD) e Inspeção-Geral das Atividades de Saúde (IGAS), sempre que se constate a ocorrência de práticas sistematicamente associadas a erros técnicos classificados de graves, ou muito graves.

Os médicos que apresentarem um nível geral de inconformidades superior à média nacional serão notificados dessa situação (no final do ano letivo) a fim de poderem proceder à necessária correção de procedimentos. Estes profissionais poderão voltar a ser oportunamente submetidos a nova apreciação, suscetível de confirmar que procedeu à correção efetiva e permanente das suas práticas, no âmbito do processo de referenciação dos utentes do SNS para medicina dentária.

Queixas

As queixas apresentadas contra os prestadores de cuidados de saúde oral ou contra os utentes do SNS, no âmbito do PNPSO, devem ser dirigidas ao Coordenador da Unidade de Saúde Pública (USP) do respetivo ACES, tendo por finalidade a resolução do conflito ao nível local.

Caso essa estratégia se revele ineficaz, o Coordenador da USP pode solicitar a intervenção dos responsáveis regionais, para o que deverá fundamentar adequadamente a sua decisão.

Nas queixas relacionadas com prestação de cuidados de saúde, podem os responsáveis regionais decidir promover uma investigação baseada em dados de inquérito ou rastreio, a efetuar em utentes assistidos pelo profissional visado por um colega de categoria idêntica, designado para esse efeito pela respetiva ARS.

Os dados resultantes dos rastreios serão registados no Sistema de Informação da Saúde Oral (SISO) em suporte informático próprio, em tudo idêntico ao utilizado nas auditorias, o que também se verificará na sua análise e enunciação de conclusões.

Tendo por base as regras e princípios adotados nas auditorias, fixados pela presente Circular Normativa, as inconformidades detetadas na sequência de processos de queixa também poderão determinar a adoção de medidas em tudo idênticas às estabelecidas para as auditorias.

Francisco George
Diretor-Geral da Saúde