

ORIENTAÇÃO

NÚMERO: 014/2017

DATA: 20/07/2017

ASSUNTO: Certificação da Qualidade de Centros de Referência
PALAVRAS-CHAVE: Certificação; Acreditação; Centros de Referência
PARA: Conselho de Administração dos Hospitais; Coordenadores de Centros de Referência
CONTACTOS: Departamento da Qualidade na Saúde (dqs@dgs.min-saude.pt)

Nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 14/2012, de 26 de janeiro, a Direção-Geral da Saúde emite, por proposta do Departamento da Qualidade na Saúde, a seguinte Orientação, que visa esclarecer a interpretação da alínea d) do n.º 2 do Artigo 4.º da Portaria n.º 194/2014, de 30 de setembro, publicada no Diário da República 1.ª série, N.º 188 de 30 de setembro, alterada pelas Portarias n.º 195/2016, de 19 de julho, publicada no Diário da República, 1.ª série, N.º 137, de 19 de julho e pela Portaria n.º 52/2017, de 2 de fevereiro, publicada no Diário da República, 1.ª série, N.º 24, de 2 de fevereiro:

ORIENTAÇÃO

1. Um Centro de Referência, reconhecido oficialmente pelo Ministro da Saúde, após processo objetivo e transparente de candidatura, deve iniciar, no prazo de um ano após o seu reconhecimento, processo de certificação da qualidade e da segurança da prestação de cuidados de saúde, seguindo modelo indicado pela Direção-Geral da Saúde.
2. A Direção-Geral da Saúde, após ser notificada pelo Centro de Referência, reconhecerá qualquer modelo de certificação da qualidade e da segurança da prestação de cuidados de saúde, já concluído ou em curso no Centro de Referência, desde que lhe seja apresentada evidência de que a entidade certificadora externa que desenvolveu ou está a desenvolver o processo de certificação, aplicou, no processo de certificação do Centro de Referência, *standards* da qualidade assistencial e segurança dos doentes reconhecidos oficialmente pela ISQua – *International Society for Quality in Healthcare*, organização parceira da Organização Mundial de Saúde.

3. A certificação global de um Hospital, Centro Hospitalar ou Unidade Local de Saúde não dispensa a apresentação de evidência de que o Centro de Referência, nele ou neles integrado, foi alvo de certificação específica da qualidade e segurança da prestação de cuidados de saúde, no âmbito da globalidade do processo assistencial da patologia ou problema de saúde para o qual foi reconhecido como referência nacional.

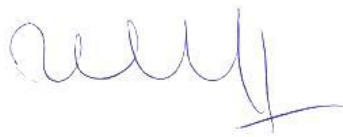
FUNDAMENTAÇÃO

- A. Um Centro de Referência é o expoente mais elevado de competências na prestação de cuidados de saúde de elevada qualidade, em situações clínicas que exigem concentração de recursos técnicos e tecnológicos altamente diferenciados.
- B. O que distingue um Centro de Referência de outro serviço hospitalar que aborde a mesma patologia ou problema de saúde, são os elevados conhecimento e experiência da sua equipa clínica e técnica em relação à patologia ou problema de saúde na qual é referência.
- C. Um Centro de Referência encontra-se obrigado a dominar a complexidade da gestão do diagnóstico e/ou do tratamento dessa patologia ou problema de saúde, razão pela qual é um local de referência para a condução de investigação científica e formação pós-graduada na sua área de atuação.
- D. Um Centro de Referência está, assim, obrigado a prestar cuidados de saúde de elevada qualidade, seguros, eficientes e com acessibilidade garantida aos doentes, a ele clinicamente referenciados, cuja condição exige uma especial e elevada concentração de conhecimentos médicos e técnicos altamente diferenciados.
- E. O reconhecimento oficial de um Centro de Referência, pelo Ministro da Saúde, obriga a que aquele tenha sido submetido a um processo exigente de candidatura, avaliada pela Comissão Nacional para os Centros de Referência, em que o candidato a Centro de Referência declara e apresenta evidência de que cumpre:
 - i. Os critérios gerais definidos na Portaria n.º 194/2014, de 30 de setembro, publicada no Diário da República 1.ª série, N.º 188 de 30 de setembro, alterada pelas Portarias n.º 195/2016, de 19 de julho, publicada no Diário da República, 1.ª série, N.º 137, de 19 de julho e pela Portaria n.º 52/2017, de 2 de fevereiro, publicada no Diário da República, 1.ª série, N.º 24, de 2 de fevereiro.

- ii. Os critérios específicos definidos por Despacho do Diretor-Geral da Saúde e publicados no respetivo aviso de abertura de cada candidatura ao reconhecimento de Centro de Referência.
- F. Um Centro de Referência tem uma responsabilidade acrescida, face a qualquer outro serviço clínico, de garantir a qualidade e a segurança dos cuidados de saúde que presta, uma vez que, para efeitos do seu reconhecimento oficial, teve de declarar que garante a disponibilidade da totalidade de cuidados para a área, patologia, técnica, procedimento e especialização clínica, tecnológica e científica em que é referência.
- G. Acresce o facto de o Centro de Referência, enquanto micro cenário de confluência de vários intervenientes envolvidos num processo assistencial específico, ter de possuir o domínio de toda a organização do processo assistencial da patologia ou problema de saúde em que é referência, incluindo o acesso a outros recursos, unidades e serviços específicos que garantam a complementaridade e continuidade dos cuidados e, ainda, a utilização de sistemas que permitam a transmissão e partilha de informação a nível nacional, europeu ou internacional.
- H. As exigências em matéria da qualidade e segurança da prestação de cuidados de saúde a que um Centro de Referência está submetido, em matéria de indicadores da qualidade de estrutura, de processo e de resultados, em matéria de comparação de resultados da qualidade e da segurança e em matéria de divulgação das melhores práticas clínicas e organizacionais a nível nacional, europeu ou internacional, obrigam a que o Centro de Referência tenha, ele próprio, implementado um sistema de gestão da qualidade especificamente adaptado à sua realidade, que a eventual certificação global e generalista do Hospital, Centro Hospitalar ou Unidade Local de Saúde onde está inserido pode não conseguir garantir.
- I. Através do processo de certificação do Centro de Referência, este tem de evidenciar o cumprimento dos *standards* gerais da qualidade e segurança, o cumprimento dos *standards* operativos do processo assistencial em que é referência e, ainda, demonstrar a implementação eficaz de todos os critérios gerais e específicos com base nos quais obteve o reconhecimento oficial como Centro de Referência.

- J. A certificação da qualidade e da segurança através de um modelo que garanta um enfoque específico no processo assistencial da patologia ou problema de saúde em que o Centro é referência e nos critérios de reconhecimento a que está obrigado, permite:
- i. Uma avaliação mais precisa do cumprimento dos *standards* obrigatórios da qualidade.
 - ii. Avaliar se o desenho do processo assistencial específico do qual o Centro é referência é adequado, se está a ser cumprido, se os profissionais o aplicam e se os doentes recebem os cuidados de saúde de acordo com o definido nesse processo assistencial.

Pe'l O Diretor-Geral da Saúde



Graça Freitas
Subdiretora-Geral da Saúde