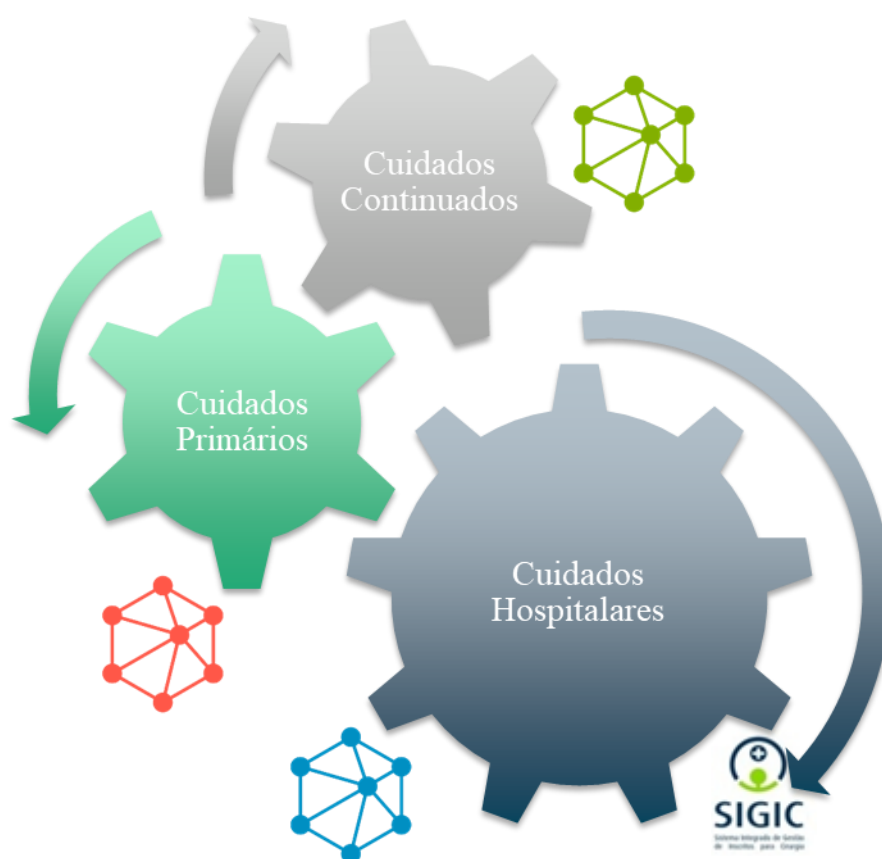




Perguntas Frequentes Na Gestão de Lista Cirúrgica



Sistema Integrado de Gestão do Acesso (SIGA)

Unidade de Gestão do Acesso (UGA)

27-11-2018

Perguntas Frequentes SIGA CSH – Na Gestão de Lista Cirúrgica

Perguntas Frequentes SIGA CSH – Na Gestão de Lista Cirúrgica	1
1. Introdução	4
1.1. O que é a Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA)?	4
1.1. O que é a Unidade de Gestão do Acesso (URGA)?	4
1.2. O que é a Unidade de Gestão do Acesso (UGA)?	4
1.3. A quem me dirijo para esclarecer as minhas dúvidas sobre a inscrição na lista para cirurgia?	5
1.4. Quando é que eu sou inscrito na lista?.....	5
1.5. O que é a nota de consentimento?	5
1.6. Quem tem de assinar a minha nota de consentimento?	5
1.7. Até quando tenho de entregar a minha nota de consentimento?.....	6
1.8. Se não enviar a nota de consentimento no prazo regulamentar para o hospital, o que acontece?.....	6
1.9. O que é o certificado de inscrição?.....	6
1.10. O que é o certificado de cativação?.....	7
1.11. Posso inscrever-me em mais do que um hospital para tratar a mesma doença?.....	7
1.12. O que devo fazer no caso de não poder ser operado em determinado período de tempo?.....	7
1.13. O que é um motivo plausível?	11
1.14. Quantas vezes posso pedir a pendência da minha inscrição?.....	8
1.15. Quais as implicações de estar “pendente” na lista para cirurgia?	8
1.16. Como posso saber em que fase está a minha inscrição, qual o meu tempo de espera e quantas pessoas tenha à minha frente para a realização da cirurgia?.....	8
1.17. O que são as consultas e exames pré-operatórios?	8
1.18. O que são os tratamentos pós-operatórios?	9
1.19. Qual o significado da minha posição na Lista de Inscritos para Cirurgia?	9
1.20. O que são os níveis de prioridade clínica?.....	9
1.21. O que é o tempo de espera previsível para cirurgia?	9
1.22. Quais são os meus direitos	10
1.23. Quais são os meus deveres.....	10
1.24. Como e qual o prazo para apresentar uma reclamação?.....	11
2. Realização da cirurgia.....	11

2.1. O que devo fazer caso não possa ser operado na data marcada pelo hospital mas continue interessado na cirurgia?	11
2.2. O que devo fazer caso queira desistir da cirurgia?.....	12
2.3. Se faltar a uma intervenção cirúrgica, o que acontece?	13
3. Transferência de utentes	13
3.1. O que é o Hospital de Origem (HO)?	13
3.2. O que é o Hospital de Destino (HD)?	13
3.3. O que é uma Nota de Transferência ou um Vale Cirurgia	13
3.4. Como utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia.....	14
3.5. Onde pode utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia	15
3.6. Para que serve a folha que acompanha a minha Nota de Transferência ou o meu Vale Cirurgia?	15
3.7. Vou pagar mais por ir fazer a minha operação noutra hospital?	16
3.8. Quem assegura o transporte para o hospital onde vou fazer a minha operação?	16
3.9. O que acontece depois de contactar o hospital onde vai ser operado	16
3.10. Enviei a Justificação de Recusa do Vale Cirurgia por engano. O que posso fazer?	18
3.11. Perdi a minha Nota de Transferência ou o meu Vale Cirurgia. O que posso fazer?.....	19
3.12. Caso não pretenda utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia.....	19
3.13. Já utilizou a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia mas.....	22

Perguntas Frequentes SIGA CSH – Na Gestão de Lista Cirúrgica

1. Introdução

O SIGA é um sistema que vem regular o acesso aos cuidados de saúde da responsabilidade do SNS, nos cuidados primários, nos hospitais e nos cuidados continuados. De entre as diversas vertentes geridas pelo SIGA inclui-se a gestão da lista de inscritos para cirurgia (LIC) que ainda se regula pelo constante da portaria n.º 45/2008, de 15 de janeiro, que regula o SIGIC (SIGA-Cuidados de Saúde Hospitalares Cirúrgicos) e no Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia (MGIC).

1.1. O que é a Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA)?

No que respeita a gestão da LIC a Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) é o órgão responsável ao nível da instituição hospitalar pela conformidade do percurso do utente no hospital, desde a realização da primeira consulta da especialidade hospitalar que der origem a necessidade cirúrgica até que a operação se realize e se conclua o episódio ou haja um cancelamento da inscrição. A ULGA é também responsável pelo esclarecimento de todas as dúvidas dos utentes que possam surgir ao longo do processo de inscrição para uma intervenção cirúrgica proposta pelo seu médico numa consulta, por eventuais transferências e ainda pela receção e tratamento de sugestões e reclamações.

1.1. O que é a Unidade Regional de Gestão do Acesso (URGA)?

No que respeita a gestão da LIC a Unidade Regional de Gestão do Acesso (URGA) é o órgão constituído na Administração regional de Saúde (ARS) responsável por acompanhar os inscritos para cirurgia e a produção das instituições do SNS, e ainda os processos de transferência de doentes no âmbito da inscrição para cirurgia e respetivo acompanhamento da faturação dos hospitais de destino. Cabe-lhe ainda monitorizar e intervir nas não conformidades.

1.2. O que é a Unidade de Gestão do Acesso (UGA)?

No que respeita a gestão da LIC a Unidade de Gestão do Acesso (UGA) é o órgão central constituído na Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), responsável pelo acompanhamento nacional da evolução da Lista de Inscritos para Cirurgia, pela definição e

realização das transferências de utentes entre hospitais e ainda pela emissão dos vales e notas de cirurgia.

1.3. A quem me dirijo para esclarecer as minhas dúvidas sobre a inscrição na lista para cirurgia?

Deve dirigir-se à ULGA do hospital em que foi inscrito para cirurgia. Esta unidade é responsável por prestar esclarecimentos sobre todos os aspetos relacionados com o estado do processo, incluindo resposta a sugestões e encaminhamento de reclamações.

1.4. Quando é que eu sou inscrito na lista?

A sua inscrição na lista de inscritos para cirurgia é realizada após a consulta da especialidade no hospital, onde o seu médico diagnosticou a necessidade realizar uma cirurgia, preencheu a sua proposta de cirurgia e lhe entregou uma nota de consentimento para assinar. Embora a data de inscrição corresponda à data desta consulta, a sua inscrição na lista só será efectivada após a entrega no hospital da nota de consentimento devidamente assinada e no máximo em 10, 5 ou 2 dias úteis após a realização da consulta conforme a classificação da prioridade clínica da sua situação. Para comprovar que o seu processo de inscrição foi realizado com sucesso, receberá em sua casa um certificado de inscrição em lista.

1.5. O que é a nota de consentimento?

É um documento que lhe é entregue pelo seu médico quando o propõe para ser operado. A nota de consentimento tem de ser assinada pelo utente e serve para indicar que concorda com a sua inscrição na Lista de Inscritos para Cirurgia, e que aceita os seus direitos e deveres e as normas do Regulamento do SIGIC/SIGA.

1.6. Quem tem de assinar a minha nota de consentimento?

A nota de consentimento tem de ser obrigatoriamente assinada por si. Se não puder assinar, pode ser assinada por alguém que autorize a representá-lo ou no caso de menor o tutor(s) responsável(s) pela criança.

1.7. Até quando tenho de entregar a minha nota de consentimento?

Se não der o seu consentimento por escrito logo na consulta em que o médico o inscreve para ser operado, deve entregar ou enviar por correio a nota de consentimento na Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) do hospital dentro de:

- 2 dias – se tiver sido classificado como Nível 3 (se não puder esperar mais de 15 dias pela operação);
- 5 dias – se tiver sido classificado como Nível 2 (se não puder esperar mais do que 2 meses pela operação, ou 1 mês e meio se tiver uma doença oncológica (cancro) ou doença cardíaca);
- 10 dias – se tiver sido classificado como Nível 1 (se puder esperar até 9 meses, no caso de cirurgia de correção morfológica, 6 meses para cirurgias gerais, 3 meses se tiver doença cardíaca e 2 meses se tiver doença oncológica).

1.8. Se não enviar a nota de consentimento no prazo regulamentar para o hospital, o que acontece?

Caso a nota de consentimento não seja entregue ou enviada à ULGA, num prazo máximo de 10, 5 ou 2 dias úteis conforme a classificação da prioridade clínica da sua situação ou não se encontre devidamente assinada, não será inscrito na lista para cirurgia, uma vez que não deu autorização para tal. Se, posteriormente ao prazo, o hospital vier a receber a sua nota de consentimento devidamente assinada, cabe à instituição hospitalar decidir o procedimento a optar conforme o seu regulamento interno.

1.9. O que é o certificado de inscrição?

O certificado de inscrição é o documento que comprova a sua inscrição para cirurgia proposta pelo seu médico e à qual deu o seu consentimento, e inclui informação sobre as principais normas e regras de funcionamento/gestão da lista de inscritos. Este certificado será enviado para a sua morada após a receção pelo hospital da nota de consentimento por si assinada. Deverá conservar este documento até à realização da cirurgia.

1.10. O que é o certificado de cativação?

O certificado de cativação é o documento que declara que se encontra inscrito no hospital de destino que selecionou à data da comunicação da sua vontade e contém informação sobre os direitos e deveres no hospital. Este certificado deve ser entregue, ou enviado para a sua morada, após a receção pelo hospital da nota de transferência ou vale cirurgia. Deverá conservar este documento até à realização da cirurgia.

1.11. Posso inscrever-me em mais do que um hospital para tratar a mesma doença?

Não pode inscrever-se em lista cirúrgica, em mais do que um hospital para tratar a mesma doença. A partir do momento em que for inscrito num hospital, o seu processo passará a ser gerido a nível nacional, de modo a garantir que vai esperar o mínimo de tempo possível para ser operado. Caso seja necessário, o hospital em que se inscreveu poderá solicitar a outro hospital devidamente credenciado que trate do seu processo de forma a minimizar o tempo de espera. O próprio sistema informático não aceitará múltiplas inscrições. Se persistir em mudar de hospital pode tentar acordar uma transferência de responsabilidade da proposta para o outro hospital mas tem de obter a concordância dos dois hospitais. Poderá sempre cancelar a sua inscrição no hospital e procurar inscrever-se noutro, neste caso perde a antiguidade.

1.12. O que devo fazer no caso de não poder ser operado em determinado período de tempo?

Deverá informar por escrito a ULGA do hospital em que está inscrito de que não pode ser operado em determinado período de tempo, por si comunicado e que o motivo da sua indisponibilidade é pessoal, clínica ou profissional, não devendo esse período ultrapassar o tempo máximo de resposta garantido para a sua prioridade clínica, podendo em limite chegar aos 9 meses. Deste modo, durante esse período de tempo, não será contactado pelo hospital para a realização de consultas, tratamentos ou mesmo da cirurgia, mas garantirá o seu lugar na lista de inscritos. Durante esse período de tempo a sua inscrição fica pendente, isto é a contagem do seu tempo de espera para durante o período que indicou.

O hospital também poderá pedir a pendência da sua inscrição por motivos clínicos, por um período máximo de 4 meses, caso se justifique, mas terá de obter o consentimento formal (escrito) por parte do utente.

1.13. Quantas vezes posso pedir a pendência da minha inscrição?

Pode pedir no máximo 3 vezes o estado “pendente” e desde que o período acumulado dos 3 pedidos não ultrapasse o tempo máximo de resposta garantido da sua prioridade clínica. Caso necessite suspender uma quarta vez, sugerimos que cancele a sua inscrição e que, quando considerar mais oportuno, marque uma nova consulta com o seu médico.

1.14. Quais as implicações de estar “pendente” na lista para cirurgia?

Enquanto a sua inscrição estiver “pendente”, o hospital em que está inscrito não o vai contactar para marcar a sua cirurgia ou qualquer outro evento. O período em que a sua inscrição estiver pendente não é contabilizado para o cálculo do seu tempo de espera. No dia em que terminar a sua pendência, o seu tempo de espera para cirurgia recomeça a contar.

1.15. Como posso saber em que fase está a minha inscrição, qual o meu tempo de espera e quantas pessoas tenha à minha frente para a realização da cirurgia?

Qualquer informação sobre a fase em que se encontra o seu processo de inscrição poderá ser obtida junto da ULGA do hospital em que está inscrito, ou através do serviço online do Portal da Saúde, e-sigic, <https://servicos.min-saude.pt/utente/>

1.16. O que são as consultas e exames pré-operatórios?

Anteriormente à marcação da sua cirurgia, poderá ser necessário realizar consultas e exames pré-operatórios ou avaliação pré-anestésica. A consulta pré-operatória terá lugar antes da sua cirurgia, a fim de o médico avaliar o seu estado de saúde nesse momento e confirmar se pode ou não ser operado. Os exames pré-operatórios servem para ajudar o médico a avaliar o seu estado de saúde e a evolução da doença que lhe foi diagnosticada. A avaliação pré-anestésica serve para avaliar se está preparado para a anestesia a que vai ser submetido durante a cirurgia.

1.17. O que são os tratamentos pós-operatórios?

Consoante o tipo de intervenção cirúrgica, poderá ser necessário realizar tratamentos após a cirurgia, designados tratamentos pós-operatórios. Estes tratamentos são essenciais e parte integrante da cirurgia. O seu processo apenas estará concluído após estes tratamentos.

1.18. Qual o significado da minha posição na Lista de Inscritos para Cirurgia?

A sua posição na lista é o número total de doentes que devem ser operados antes de si. Corresponde aos doentes cuja cirurgia é mais urgente do que a sua, mais o número de doentes que têm a mesma urgência em ser operados, mas estão à espera há mais tempo.

A sua posição pode aumentar (indicando que há mais doentes à sua frente) se houver novas inscrições de doentes mais urgentes, que têm de ser operados antes de si.

1.19. O que são os níveis de prioridade clínica?

São os níveis atribuídos à premência clínica do tratamento face à situação clínica:

- Nível 4 – se a operação tiver de ser realizada no prazo máximo de 3 dias ou durante o seu internamento
- Nível 3 – se não puder esperar mais de 15 dias pela sua operação
- Nível 2 – se não puder esperar pela sua cirurgia mais de 60 dias (2 meses) para situações gerais, ou 45 dias se for uma doença oncológica (cancro) ou doença cardíaca.
- Nível 1 – se puder esperar pela sua cirurgia até 270 dias (9 meses) para uma cirurgia de correção morfológica, 180 dias (6 meses) para situações gerais, 90 dias para doença cardíaca ou 60 dias se for uma doença oncológica (cancro).

1.20. O que é o tempo de espera previsível para cirurgia?

É o número de semanas de espera previsional até à realização da sua operação. Este valor depende do número de doentes que vão ser operados antes de si e do volume de cirurgias realizados pelo serviço em que está inscrito. Se houver novas inscrições de doentes mais urgentes, o tempo de espera pode aumentar porque estes têm de ser operados antes de si.

1.21. Quais são os meus direitos

Enquanto utilizador do SIGA CSH, e no respeitante à cirurgia tem direito a:

- Receber um certificado a confirmar a sua inscrição na Lista de Inscritos para Cirurgia;
- Ser operado dentro do tempo máximo de resposta garantido permitido por lei. Este tempo de espera depende da sua doença e da urgência da sua operação;
- Fazer a sua operação noutra hospital, se aquele em que estava inicialmente inscrito não o conseguir operar dentro do tempo de máximo permitido.
- Escolher entre os hospitais indicados na sua Nota de Transferência ou Vale Cirurgia, aquele onde pretende fazer a operação;
- Recusar ser transferido para outro hospital, caso pretenda fazer a operação naquele em que estava originalmente inscrito;
- Não ser penalizado se tiver de faltar, **até três vezes**, à cirurgia ou a consultas, exames ou tratamentos a ela associados, desde que apresente uma justificação aceitável;
- Se estiver temporariamente impossibilitado de fazer a sua operação ou consultas exames e tratamentos a ela associados, pode pedir a pendência (**até três vezes**) da sua inscrição na Lista de Inscritos para Cirurgia. O período total de pendência não pode ultrapassar o tempo máximo de resposta garantido permitido por lei para a sua operação;
- Pedir, por escrito, para o seu nome ser retirado da Lista de Inscritos para Cirurgia
- Ter acesso ou receber informação junto à ULGA do seu hospital, aos dados que lhe dizem respeito registados na lista de inscritos para cirurgia, nomeadamente nível de prioridade que lhe foi atribuído e a sua posição relativa na prioridade atribuída;
- Apresentar uma reclamação escrita sempre que houver alguma falha no seu processo.
- Recusar a data de agendamento da cirurgia proposta pelo hospital sem necessidade de apresentar um motivo plausível (**até um máximo de duas vezes**);

1.22. Quais são os meus deveres

Enquanto utilizador do SIGA CSH, tem a obrigação de:

- Autorizar formalmente a inscrição na Lista de Inscritos para Cirurgia, assinando a nota de consentimento

- Informar a sua Unidade Local de Gestão do Acesso (ULGA) sobre quaisquer mudanças dos seus dados pessoais (morada, nº de telefone/telemóvel, endereço eletrónico) de forma a garantir que o hospital continua a poder contactá-lo.
- Não faltar à cirurgia ou a quaisquer consultas, exames e tratamentos associados à cirurgia, para os quais seja convocado
- Informar com antecedência a ULGA se tiver de faltar ou adiar a intervenção cirúrgica ou os exames, consultas e tratamentos a ela associados, e justificar a falta ou adiamento.

1.23. Como e qual o prazo para apresentar uma reclamação?

As reclamações devem ser apresentadas no prazo de vinte dias úteis sobre a data do acontecimento ou da data que teve conhecimento do mesmo.

As reclamações devem descrever a situação de forma clara e objetiva e conter a identificação completa do utente e devem ser encaminhadas para a Unidade Local de Gestão do Acesso do seu hospital ou unidade regional de gestão do acesso da sua Administração Regional de Saúde ou mesmo para a Unidade de Gestão do Acesso da Administração Central do Sistema de Saúde:

- ✓ Nome completo (com todos os nomes por extenso);
- ✓ Número do processo do hospital;
- ✓ Data de nascimento;
- ✓ Contactos telefónicos, morada ou email para resposta.

2. Realização da cirurgia

2.1. O que devo fazer caso não possa ser operado na data marcada pelo hospital mas continue interessado na cirurgia?

Deverá contactar a ULGA do hospital onde realizará a sua cirurgia com antecedência e apresentar uma justificação para não poder ser operado na data inicialmente agendada. Pode recusar duas vezes sem motivo plausível.

2.2. O que é um motivo plausível?

Motivo plausível é a justificação por escrito dada pelo utente considerada suficiente para justificar a sua falta de comparência ou recusa de agendamento de evento convocado pelo hospital. Sempre que o motivo da falta for profissional ou clínico, deverá apresentar esta justificação juntamente com uma declaração da entidade patronal ou de atestado médico, respetivamente. A justificação da falta deverá ser apresentada à ULGA com a maior brevidade e se possível antes da realização do evento.

Os motivos apresentados seguidamente são os que obrigatoriamente têm de ser considerados como plausíveis quando apresentados pelos utentes para a recusa da data da cirurgia ou para a não comparência. A saber:

- a) Maternidade, paternidade e adopção;
- b) Assistência a membros do agregado familiar;
- c) Licença de casamento;
- d) Falecimento cônjuge, parente ou afim;
- e) Prestação de prova em estabelecimento de ensino;
- f) Baixa ou prescrição médica;
- g) Deslocação a estabelecimento de ensino para reuniões necessárias sobre a educação do menor a cargo;
- h) Trabalhador eleito para estrutura de representação colectiva dos trabalhadores, no âmbito dessas funções;
- i) Candidato a cargo público, nos termos da correspondente lei eleitoral, no âmbito dessas funções.
- j) Instituição hospitalar notifica os utentes da data de realização da cirurgia num prazo inferior a 20, 10 ou cinco dias, correspondente ao nível de prioridade 1, 2 e 3, respectivamente.

Para além destes, deverão ainda ser atendidos motivos relacionados com catástrofes naturais ou outros impedimentos considerados de força maior. Cada instituição hospitalar poderá determinar uma grelha de motivos adicionais que considere plausíveis, de acordo com o meio em que a instituição está inserida e a sua política.

2.3. O que devo fazer caso queira desistir da cirurgia?

Deverá contactar a ULGA do hospital onde realizará a sua cirurgia e pedir o cancelamento da sua inscrição, justificando a sua opção.

2.4. Se faltar a uma intervenção cirúrgica, o que acontece?

Se não apresentar um motivo plausível, a sua inscrição será cancelada da lista de inscritos para cirurgia. Caso apresente um motivo plausível, deve fazê-lo no prazo de cinco dias úteis. Só poderá faltar duas vezes, sendo que à terceira falta, e ainda que apresentando motivo plausível, a sua inscrição será cancelada. Para voltar a reinscrever-se na lista, terá de marcar uma nova consulta com o seu médico.

3. Transferência de utentes

3.1. O que é o Hospital de Origem (HO)?

É a instituição hospitalar onde fez inicialmente a sua inscrição para cirurgia e que é responsável pelo seu tratamento.

3.2. O que é o Hospital de Destino (HD)?

É a instituição hospitalar do SNS ou convencionada no âmbito do SIGIC, que o utente selecionou entre as propostas para utilizar a sua nota de transferência ou vale de cirurgia.

3.3. O que é uma Nota de Transferência ou um Vale Cirurgia

A Nota de Transferência ou o Vale Cirurgia permite-lhe fazer a cirurgia que necessita, sem mais custos para si, noutro hospital que pode escolher de entre os que lhe foram indicados, no tempo máximo de resposta garantido, uma vez que já está há algum tempo na lista de inscritos para esta operação. A lei define o tempo máximo que o hospital tem para operar o utente. Findo esse prazo tem direito a ir fazer a sua cirurgia noutro hospital. Não terá mais encargos com esta transferência. Todas as consultas e tratamentos terão os mesmos custos (taxas moderadoras) do que se fossem efetuados no hospital do SNS onde fez a sua inscrição. O hospital que escolher só lhe vai cobrar as taxas moderadoras que também lhe seriam

cobradas no hospital em que se inscreveu para operação. Se estiver isento, não lhe serão cobradas taxas moderadoras.

Se tiver recebido uma Nota de Transferência, pode escolher o hospital onde vai fazer a sua cirurgia de entre a lista de **hospitais públicos ou Santas Casas da Misericórdia** que lhe enviámos. Caso tenha recebido um Vale Cirurgia, pode escolher de entre a lista de **hospitais públicos, privados e sociais**.

3.4. Como utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia

1. Escolha, na lista que lhe enviámos, o hospital onde quer ir fazer a sua cirurgia;
2. Contacte diretamente o hospital que escolheu, dentro do prazo indicado na carta que lhe enviámos, para lhe enviar a Nota de Transferência ou o Vale Cirurgia e marcar uma consulta de preparação para a sua cirurgia;
3. Quando contactar o hospital que escolheu, indique o número da sua Nota de Transferência ou do seu Vale Cirurgia (que está do lado direito da parte de cima do documento). O hospital tem de lhe entregar/ enviar um documento a confirmar que aceitou a transferência da sua operação;
4. Aguarde pelo contacto para marcação da sua consulta ou da sua cirurgia, que deverá ocorrer no prazo máximo de cinco dias úteis.

Atenção!

- Contacte diretamente o hospital onde quer ir fazer a sua operação;
- Só dê o número da sua Nota de Transferência ou do seu Vale Cirurgia ao hospital onde quer ir fazer a sua operação;
- Só dê informações clínicas (da sua saúde) numa consulta;
- Se lhe recusarem o vale contacte a URGA para informar e ser orientado;
- Se vai usar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia, não nos envie a folha “Justificação de Recusa”. Esta só deve ser utilizada se não pretender usar a Nota de Transferência ou o Vale Cirurgia.
- Se no percurso no HD entender que não foi adequadamente atendido e tratado apresente a sua reclamação por escrito à URGA, identificando-se a si e aos agentes de quem reclama, sustentando sempre que possível as alegações com provas.

3.5. Onde pode utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia

Nos hospitais indicados na lista que lhe foi enviada com a Nota de Transferência ou Vale Cirurgia.

3.6. Para que serve a folha que acompanha a minha Nota de Transferência ou o meu Vale Cirurgia?

A folha que acompanha a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia – a Justificação de Recusa – serve para nos informar, caso não queira usar a Nota ou o Vale para ir fazer a sua operação noutra hospital.

Se quiser usar a Nota ou o Vale para ir fazer a sua operação noutra hospital

Não nos envie a folha com a justificação de recusa. Saiba como transferir a sua operação para outro hospital na secção **Como utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia.**

Se não quiser usar a Nota ou o Vale para ir fazer a sua operação noutra hospital

Preencha a folha de Justificação de Recusa que acompanha a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia. Se não utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia até ao final do prazo e não nos enviar a folha com a justificação de recusa, a sua inscrição para cirurgia no seu Hospital de Origem (o hospital onde foi inicialmente inscrito para cirurgia) será cancelada.

Envie-nos a justificação no prazo indicado (5 ou 15 dias úteis) usando o envelope RSF que lhe enviámos com a carta (não precisa de selo). Pode fazê-lo também para o *fax* ou o email indicado na folha.

Saiba mais na secção **Caso não pretenda utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia.**

3.7. Vou pagar mais por ir fazer a minha cirurgia noutro hospital?

A cirurgia terá os mesmos custos do que se fosse feita no hospital onde foi inicialmente inscrito para ser operado. O hospital que escolher só lhe vai cobrar as taxas moderadoras que também lhe seriam cobradas no seu hospital. Se estiver isento, não lhe serão cobradas taxas moderadoras. Só no caso de escolher um hospital fora do seu distrito de residência, existindo opções no Vale Cirurgia dentro do distrito é que terá de pagar as deslocações/transportes.

3.8. Quem assegura o transporte para o hospital onde vou fazer a minha operação?

O utente

- Se escolher um hospital privado que não esteja na lista de hospitais que lhe damos a escolher quando lhe enviamos a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia;
- Se na lista de hospitais que lhe fornecemos existirem hospitais adequados na sua área de residência e o utente escolher um hospital fora da sua área de residência.

O Hospital de Origem (HO)

- O hospital onde o utente foi inicialmente inscrito para cirurgia é responsável pelo seu transporte ao hospital de destino (HD) e respetivo retorno para os eventos pré-cirúrgicos, até três deslocações, a partir desse número o HD responsabiliza-se pelas restantes deslocações que determinar e para a cirurgia, esta obrigação diz respeito ao trajeto entre o HO e HD;
- Contacte a sua Unidade Local de Gestão do Acesso antes de contactar o hospital onde pretende ser operado, para se informar das condições de transporte.

O hospital de destino (HD) onde escolheu ser operado pela nota de transferência ou vale de cirurgia

O hospital onde vai fazer a sua cirurgia é responsável por transportá-lo entre HD e HO. No caso de necessidade de transporte especializado devido a condição clínica a responsabilidade terá de ser assegurada entre o HD e a residência do utente.

3.9. O que acontece depois de contactar o hospital onde vai ser operado

Quanto tempo vai esperar pela sua operação

A partir da data da cativação da sua Nota de Transferência ou do seu Vale Cirurgia, o hospital que escolheu tem um tempo máximo para realizar a sua operação. Este tempo máximo depende do seu nível de prioridade clínica, ou seja, da urgência da sua operação.

Urgência	Tempo máximo que o hospital que escolheu tem para realizar a sua operação (inclui fins-de-semana e feriados)
Nível 1 – Cirurgia de correção morfológica	68 dias
Nível 1 – Cirurgias gerais	45 dias
Nível 1 – Doença Cardíaca	23 dias
Nível 1 – cancro	15 dias
Níveis 2, 3 e 4	15 dias

As suas responsabilidades

A partir do momento em que o hospital confirma a transferência da sua operação:

- Tem de estar disponível para realizar os exames e tratamentos necessários, quando lhe for indicado
- Não pode mudar de hospital (a menos que o hospital que escolheu cometa uma falha grave ou chegue à conclusão de que não tem condições para o tratar).

Se, por razões alheias à sua vontade, não puder ser operado neste hospital, tem direito a receber um novo Vale Cirurgia, que lhe permite ir fazer a operação noutra hospital. Pode também optar por regressar à lista de espera do hospital onde fez a sua primeira inscrição, sem perda de antiguidade na LIC.

As responsabilidades do hospital para onde transferiu a sua operação

O hospital compromete-se a fazer a sua cirurgia no prazo de 15 ou 23, 45 ou 68 dias, conforme a urgência do seu caso. Este prazo começa a contar da data em que receberam a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia. O período de atualização do processo clínico caso sejam necessários a realização de mais exames serão descontados do tempo de espera.

Tratamentos

O hospital para onde transferiu a sua operação é responsável por todos os seus tratamentos até ao momento em que tenha alta.

Ajudas técnicas (canadiana, cadeira de rodas, colar cervical, etc.)

Se precisar de ajudas técnicas, o hospital irá emprestar-lhas por um período máximo de 15 dias a contar do dia em que tiver alta do internamento. Se, passados esses 15 dias, ainda precisar da ajuda técnica, deve recorrer ao hospital onde fez a sua primeira inscrição para cirurgia, que lhe irá emprestar, alugar ou vender o equipamento (conforme o seu caso).

Nota de alta e relatório

O hospital irá entregar-lhe uma Nota de Alta indicando os tratamentos feitos, os medicamentos e as ajudas técnicas de que vai precisar, e as datas das próximas consultas.

Este hospital enviará para o hospital onde fez a sua primeira inscrição um relatório detalhado das conclusões da sua operação e dos tratamentos que recebeu.

Quando tiver alta

A partir do momento em que tem alta definitiva, não alta do internamento do hospital onde foi realizada a cirurgia, todos os tratamentos e consultas voltam a ser realizados no hospital onde fez a sua primeira inscrição, que irá chamá-lo para uma consulta de revisão.

No entanto, o tratamento de quaisquer complicações detetadas até dois meses após a alta é da responsabilidade do hospital onde fez a sua operação. Isto significa que, se tiver queixas no período de dois meses após a alta, deve dirigir-se a este hospital para as resolver.

3.10. Enviei a Justificação de Recusa do Vale Cirurgia por engano. O que posso fazer?

Se nos tiver enviado a folha de justificação de recusa mas quiser usar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia, a primeira coisa que tem de fazer é confirmar, junto da ULGA do seu hospital ou através do e-SIGIC, se a sua Nota ou o seu Vale ainda pode ser utilizado.

Se ainda for possível utilizar a sua Nota ou o seu Vale

1. Escolha, na lista que lhe enviámos, o hospital onde quer ir fazer a sua operação;

2. Contacte com urgência o hospital que escolheu, para lhe enviar a Nota de Transferência ou o Vale Cirurgia e marcar uma consulta de preparação para a sua operação;
3. Quando contactar o hospital que escolheu, indique o número da sua Nota de Transferência ou do seu Vale Cirurgia (que está do lado direito da parte de cima do documento). O hospital após cativar vai enviar-lhe de imediato um comprovativo de que aceitou a sua transferência;
4. Aguarde pelo contacto para marcação da sua consulta ou da sua cirurgia, que deverá ocorrer no prazo máximo de cinco dias úteis.

Se já não for possível utilizar a sua Nota ou o seu Vale

Se a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia já foi cancelado pelos nossos serviços ou está fora da validade, envie uma carta , email e fax para a sua Unidade Local de Gestão do Acesso a explicar a sua situação.

Assim que a sua Unidade Local de Gestão do Acesso receber o seu contacto, fará o possível para resolver a sua situação.

3.11. Perdi a minha Nota de Transferência ou o meu Vale Cirurgia. O que posso fazer?

Pode pedir à sua Unidade Regional de Gestão do Acesso para lhe enviar uma cópia da sua Nota de Transferência ou do seu Vale Cirurgia.

3.12. Caso não pretenda utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia

Preencha a folha de Justificação de Recusa que enviamos com a Nota ou o Vale, indicando uma das razões abaixo. Envie-nos a justificação no prazo nela indicada.

O que acontece se não nos enviar a folha com a justificação de recusa

Se não utilizar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia até à data de fim do prazo e não nos enviar a folha com a justificação de recusa, a sua inscrição para cirurgia no seu Hospital de Origem (o hospital onde fez a sua inscrição para cirurgia e que é responsável pelo seu tratamento) será cancelada. Ou seja, o seu nome é retirado da lista de espera e terá de se dirigir ao hospital para reavaliar a sua situação e reiniciar o processo.

Prefere um hospital mais próximo da sua área de residência

Se recebeu uma nota de transferência e se quiser fazer a sua cirurgia noutra hospital, mas preferir um que fique mais próximo da sua área de residência.

O que acontece a seguir

Vai manter o seu lugar na lista de inscritos para a sua cirurgia.

Vamos enviar-lhe uma nova lista de hospitais, incluindo também hospitais privados e sociais. No entanto, nesta nova lista poderá não haver hospitais mais próximos da sua residência, depende da disponibilidade.

Prefere fazer a sua cirurgia no hospital onde está inscrito

Pode preferir continuar na lista de inscritos no hospital onde está inscrito porque:

- Não quer mudar de médico
- Não quer ou não pode deslocar-se para fora da sua área de residência.
- Outros motivos.

O que acontece a seguir

Vai manter o seu lugar na lista de inscritos para a sua cirurgia e será chamado logo que possível.

Se mudar de ideias, poderá mais tarde pedir outro Vale Cirurgia.

Quando atingir o tempo máximo de reposta permitido por lei para a sua cirurgia, recebe um novo Vale Cirurgia.

Quer desistir da sua cirurgia

Se já não quiser fazer a cirurgia, por motivos pessoais ou outros.

O que acontece a seguir

Assim que recebermos a sua justificação de recusa, retiramos o seu nome da lista de utentes inscritos para cirurgia e enviamos a carta de saída.

Já fez a sua operação

Se já tiver feito a operação, no hospital onde estava inscrito ou noutra, informe-nos do nome da instituição hospitalar e a data onde foi operado.

O que acontece a seguir

Assim que recebermos a sua justificação de recusa, retiramos o seu nome da lista de doentes inscritos para cirurgia e enviamos a carta de saída.

Neste momento, não pode fazer a operação

Se continua a precisar de ser operado mas, por motivos pessoais ou médicos, não o pode fazer agora, envie à mesma a recusa indicando a vontade de se manter no seu hospital e,

Contacte o seu hospital

Contacte diretamente a Unidade Local de Gestão do Acesso do seu hospital e indique durante quanto tempo não vai poder fazer a sua operação. Este período não pode ultrapassar o tempo máximo de resposta garantido permitido por lei para a sua situação.

NÍVEL DE PRIORIDADE	GRUPO DE PATOLOGIA	TMRG	
		dias	meses
P1 - NORMAL	CIRURGIA CORREÇÃO MORFOLÓGICA	270	9
	GERAL	180	6
	DOENÇA CARDÍACA	90	3
	ONCOLOGIA	60	2
P2 - PRIORITÁRIO	GERAL	60	2
	DOENÇA CARDÍACA	45	1,5
	ONCOLOGIA	45	1,5
P3 - MUITO PRIORITÁRIO	GERAL	15	0,5
	DOENÇA CARDÍACA	15	0,5
	ONCOLOGIA	15	0,5
P4 - URGÊNCIA DIFERIDA	GERAL	3	0,1
	DOENÇA CARDÍACA	3	0,1
	ONCOLOGIA	3	0,1

A pessoa a quem se destinava a Nota de Transferência ou o Vale Cirurgia faleceu

Por favor preencha a Justificação de Recusa que enviámos por carta à pessoa a quem se destinava a Nota de Transferência ou o Vale Cirurgia.

O que acontece a seguir

Assim que recebermos a justificação de recusa, retiramos da lista de inscritos o nome da pessoa a quem se destinava a Nota de Transferência ou o Vale Cirurgia.

3.13. Já utilizou a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia mas...

O hospital onde escolheu fazer a sua cirurgia nunca o contactou

Deve reclamar junto da Unidade Regional de Gestão do Acesso, cujo contacto se encontra na carta que acompanhava a sua Nota de Transferência ou vale cirurgia. A reclamação deve ser acompanhada de cópia do comprovativo da cativação, caso tenha recebido, ou do comprovativo de envio da Nota ou Vale.

O hospital onde escolheu fazer a sua operação considera não ter condições para a sua realização

1. Envie uma carta ou um email para a sua Unidade Regional de Gestão do Acesso a contar a sua situação e a comunicar que quer usar a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia;
2. Junte à sua carta ou ao seu email, caso tenha, um comprovativo de que utilizou a sua Nota de Transferência ou o seu Vale Cirurgia, o certificado de cativação, (um relatório de fax, uma marcação de consulta, etc.);
3. Assim que a sua Unidade Regional de Gestão do Acesso receber o seu contacto, fará o possível para resolver a sua situação;

Continua à espera da sua cirurgia

Se o hospital que escolheu não fizer a sua cirurgia no tempo previsto, pode pedir à sua Unidade Regional de Gestão do Acesso uma nova Nota de Transferência ou um novo Vale Cirurgia para outro hospital.

O hospital onde estava inicialmente inscrito chamou-o(a) para ser operado(a)

Depois de receber o comprovativo de cativação para o hospital que escolheu, a sua cirurgia tem de ser realizada nesse hospital.

Se quiser, pode fazer a sua cirurgia no hospital onde estava originalmente inscrito, mas perderá a sua vez na lista de espera desse hospital.