



# Diagnóstico de Satisfação 2010

## Hospitais do Serviço Nacional de Saúde

Apresentação dos Resultados

Outubro de 2010

## Roteiro Metodológico do Diagnóstico

- Instrumento de inquirição elaborado pela Unidade da Qualidade em conjunto com a equipa do CHNM e DAEOM;
- Publicitação do inquérito e convite à participação por e-mail (20-09-2010);
- Acções de “follow up”- recordatória enviada por e-mail (27-09-2010);
- Construção da Base de Dados do Questionário
- Apuramento dos resultados do Inquérito
  - Critérios de avaliação
    - Satisfação positiva = Bom + Muito Bom
    - Satisfação positiva global = Satisfeito + Muito satisfeito
    - Satisfação negativa = Fraco + Muito Fraco
    - Satisfação negativa global = Insatisfeito + Muito insatisfeito
- Elaboração de Relatório

## Questionário

### Objectivo

Avaliar a qualidade dos serviços e informação prestados no âmbito do CHNM e da Avaliação Prévia Hospitalar.

### Organizado em 2 secções temáticas:

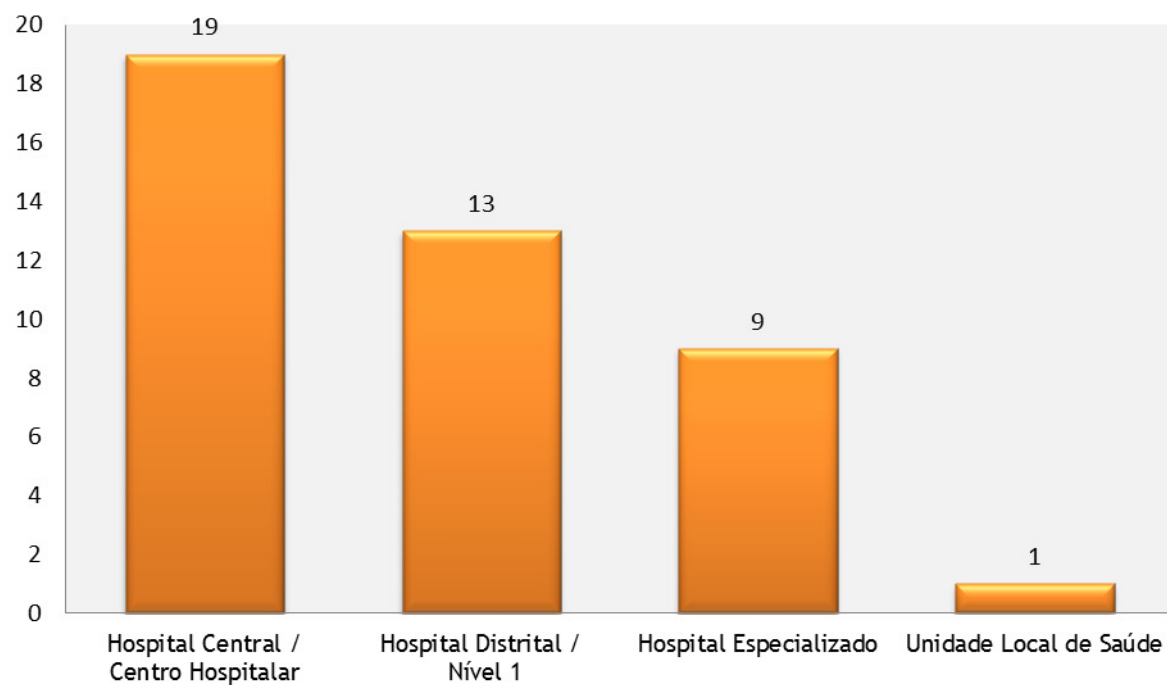
- **Código Hospitalar Nacional de Medicamentos;**  
Base de Dados do CHNM  
Informação sobre Consumo de Medicamentos  
Contacto com o INFARMED, I.P.
- **Avaliação Prévia de Medicamentos para Uso Hospitalar  
(Decreto-Lei nº 195/2006)**  
Relatórios da Avaliação Prévia Hospitalar  
Pedidos de AUE para medicamentos em Avaliação Prévia Hospitalar

## Amostra obtida

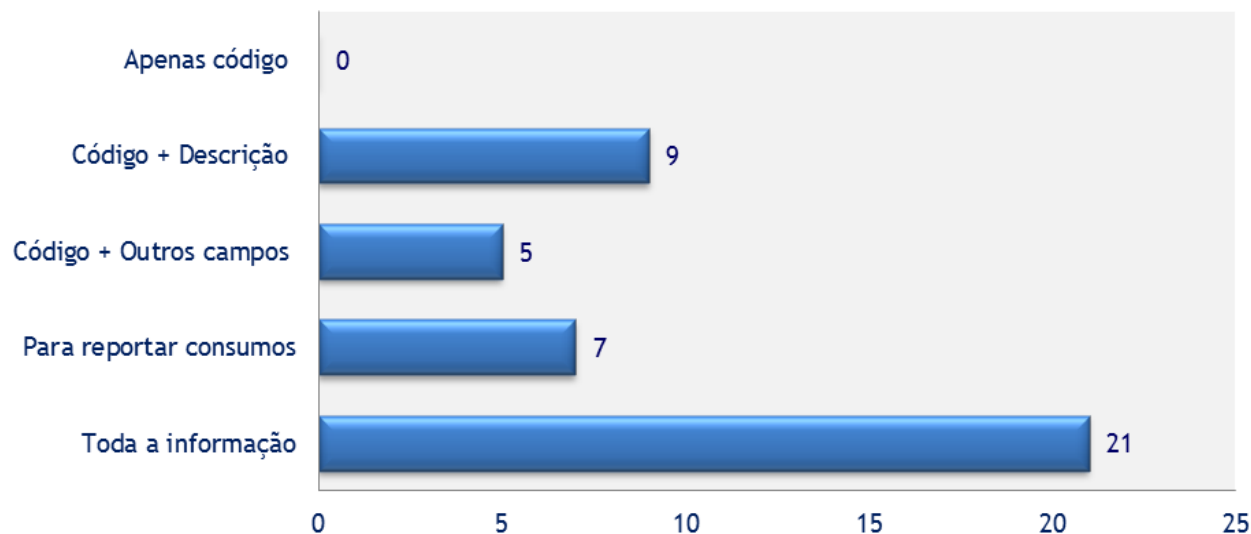
Nº de Hospitais Inquiridos: 63

Taxa de resposta ao Inquérito: 67%

### Distribuição dos Hospitais por Tipologia



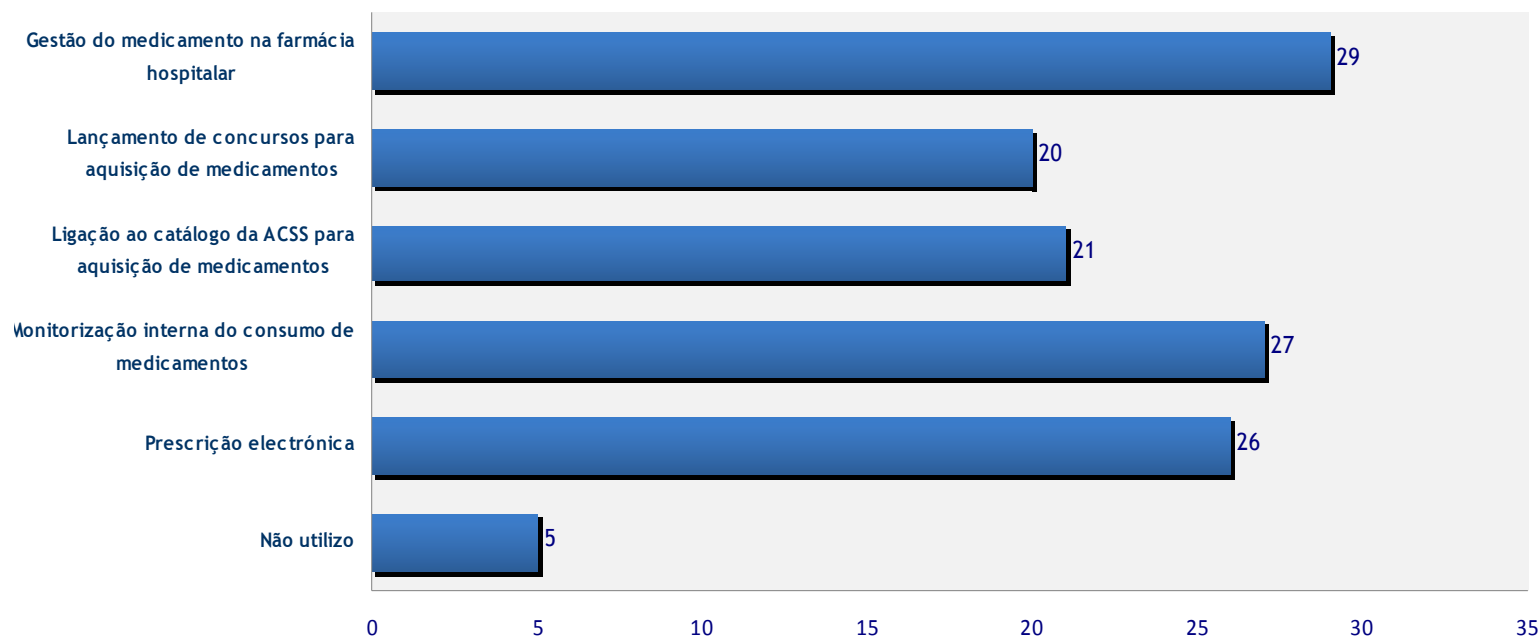
## Caracterização da utilização do CHNM nos Hospitais



Todos os inquiridos utilizam o CHNM.

Verifica-se um aumento do número de Hospitais que utilizam toda a informação disponibilizada através do CHNM (50% em 2010 vs 38% em 2008).

## Utilização da informação do CHNM nos Hospitais



Actualmente **62%** dos Hospitais utilizam a informação do CHNM para a prescrição electrónica (apenas **22%** em 2008 utilizava a informação na prescrição).

Na aquisição de medicamentos **47%** dos Hospitais utilizam o CHNM para o lançamento de concursos e **50%** para estabelecer a ligação com o catálogo da ACSS.

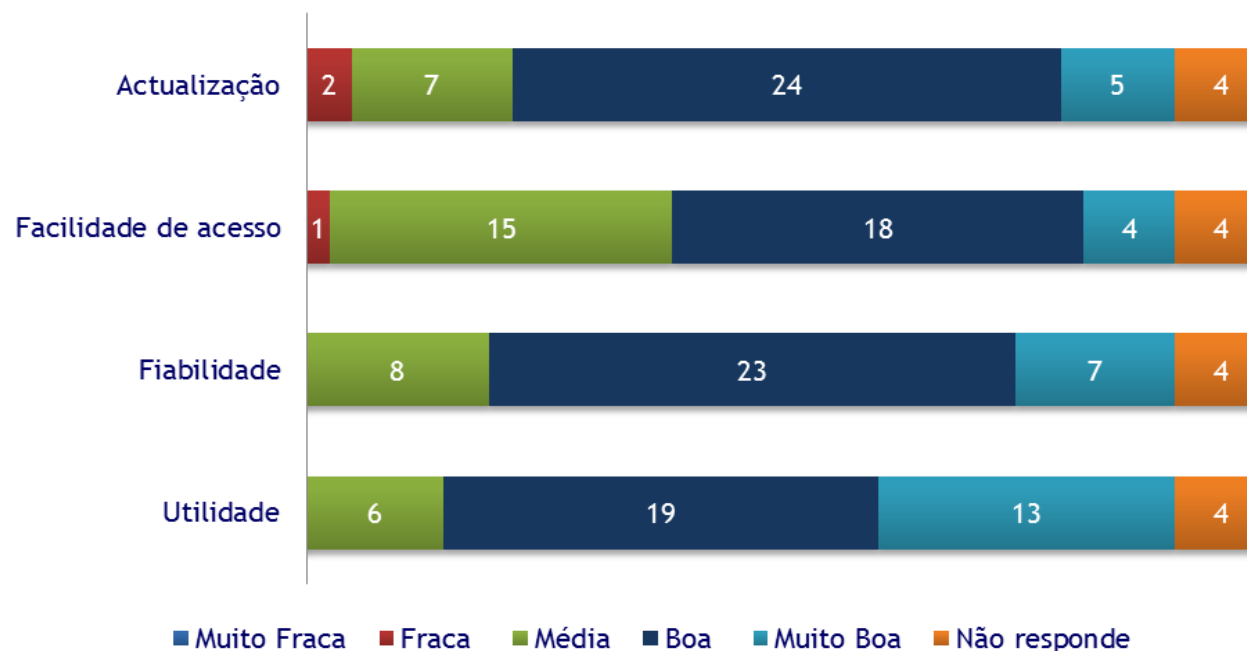


## Diagnóstico de Satisfação aos Hospitais do SNS

### Razões identificadas para a não utilização do CHNM em algumas etapas do circuito do medicamento

- Necessidade de implementação de novo Sistema de Informação;
- Limitações da utilização do CHNM nos sistemas existentes nos hospitais;
- Não relevância da informação disponibilizada pelo CHNM;
- Grande diversidade de Códigos.

## Avaliação da informação disponibilizada através do CHNM

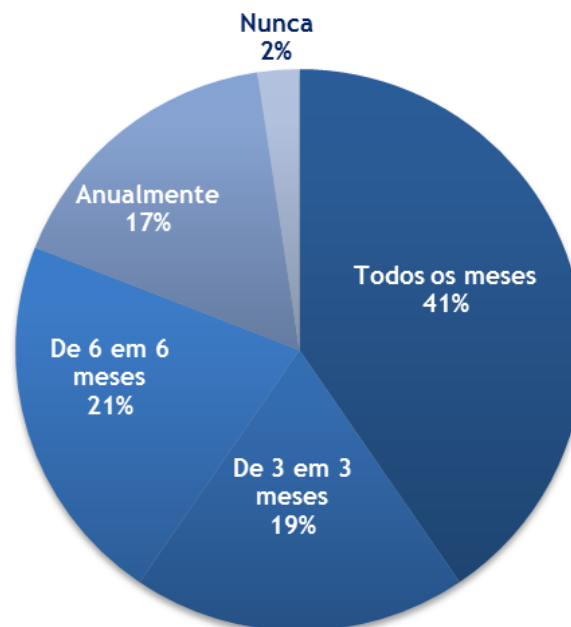


A maioria dos Hospitais avalia positivamente a informação (resultados de satisfação positiva: 69% para a actualização, 52% para a facilidade de acesso, 71% para fiabilidade e 76% para a utilidade).

A utilidade é a característica mais valorizada pelos Hospitais (30% consideram muito boa a utilidade).

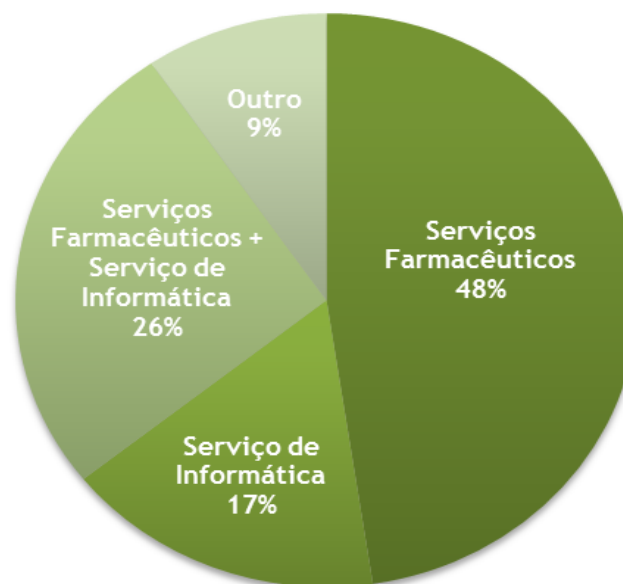


## Periodicidade de actualização da informação do CHNM na base de dados dos Hospitais



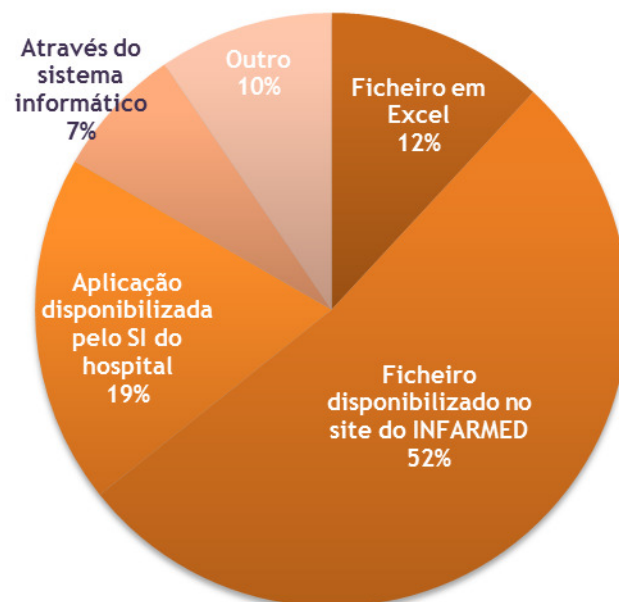
! Apenas 41% dos Hospitais actualizam a informação mensalmente.

## Serviço responsável pelo carregamento da informação do CHNM na base de dados dos Hospitais



A responsabilidade da actualização do CHNM reside na grande parte dos Hospitais nos Serviços Farmacêuticos.

## Forma de actualização da informação do CHNM na base de dados dos Hospitais

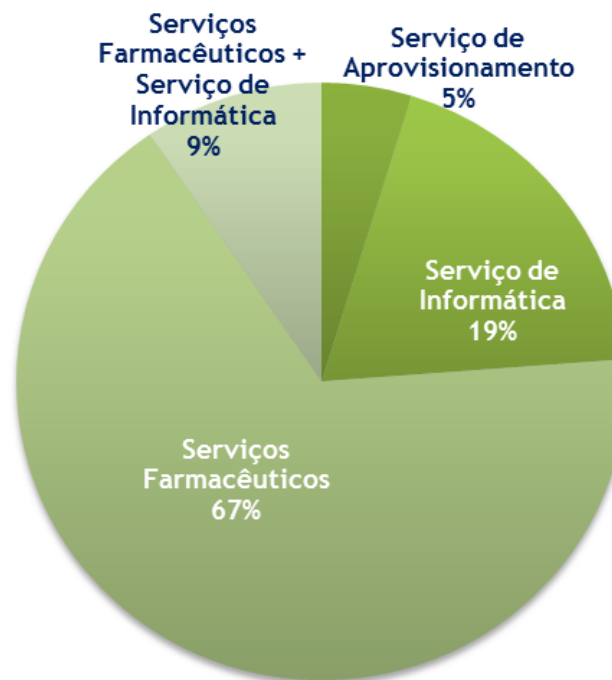


Os resultados obtidos evidenciam que em alguns hospitais (22%) é necessário automatizar a actualização do CHNM a fim de garantir a utilização integral das potencialidades deste código.

## Sugestões de melhoria ao processo de actualização de informação do CHNM

- Disponibilização do ficheiro do CHNM através de outras tecnologias (ex: Webservices);
- Melhoria da descrição do CHNM (ex: rever as regras de nomenclatura das substâncias activas, formas farmacêuticas e vias de administração);
- Identificação dos códigos que se encontram inactivos;
- Geração de alertas para identificação das alterações existentes no ficheiro do CHNM;
- Associação da informação de consumos ao CHNM;
- Disponibilização de informação sobre responsáveis pela comercialização de medicamentos.

## Serviço responsável pela geração do ficheiro de consumos nos Hospitais

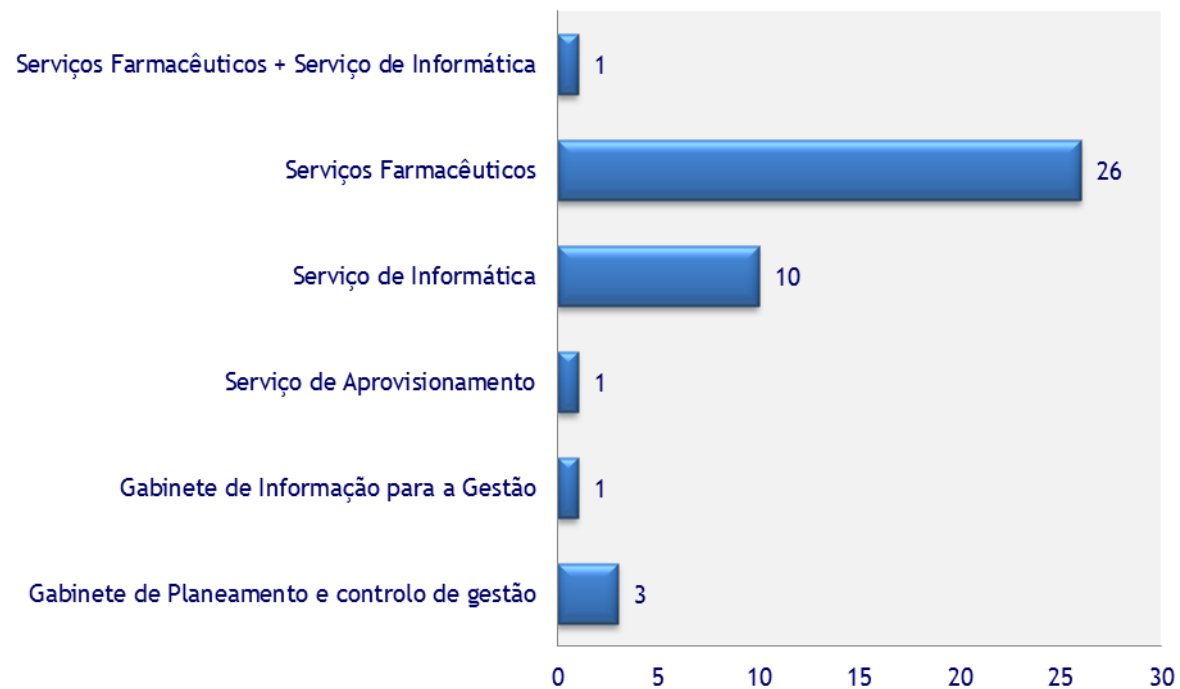


Na maioria dos Hospitais a geração do ficheiro de consumos é da responsabilidade dos serviços farmacêuticos.

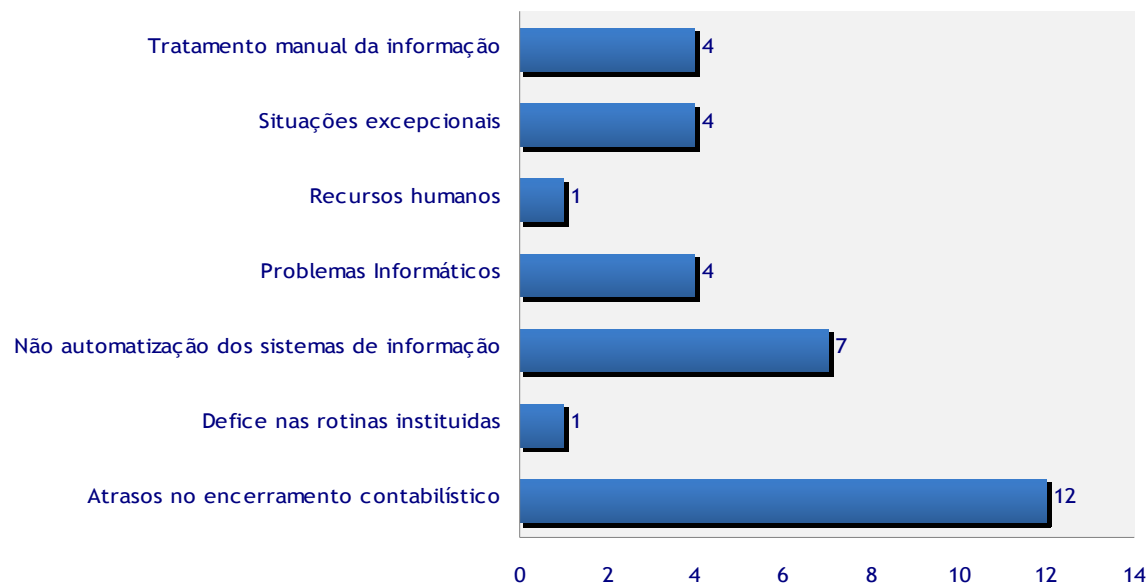
# Diagnóstico de Satisfação aos Hospitais do SNS



## Serviço responsável pelo carregamento do ficheiro de consumos no site do Infarmed



## Identificação das razões para o atraso no carregamento do ficheiro de consumos no site do Infarmed

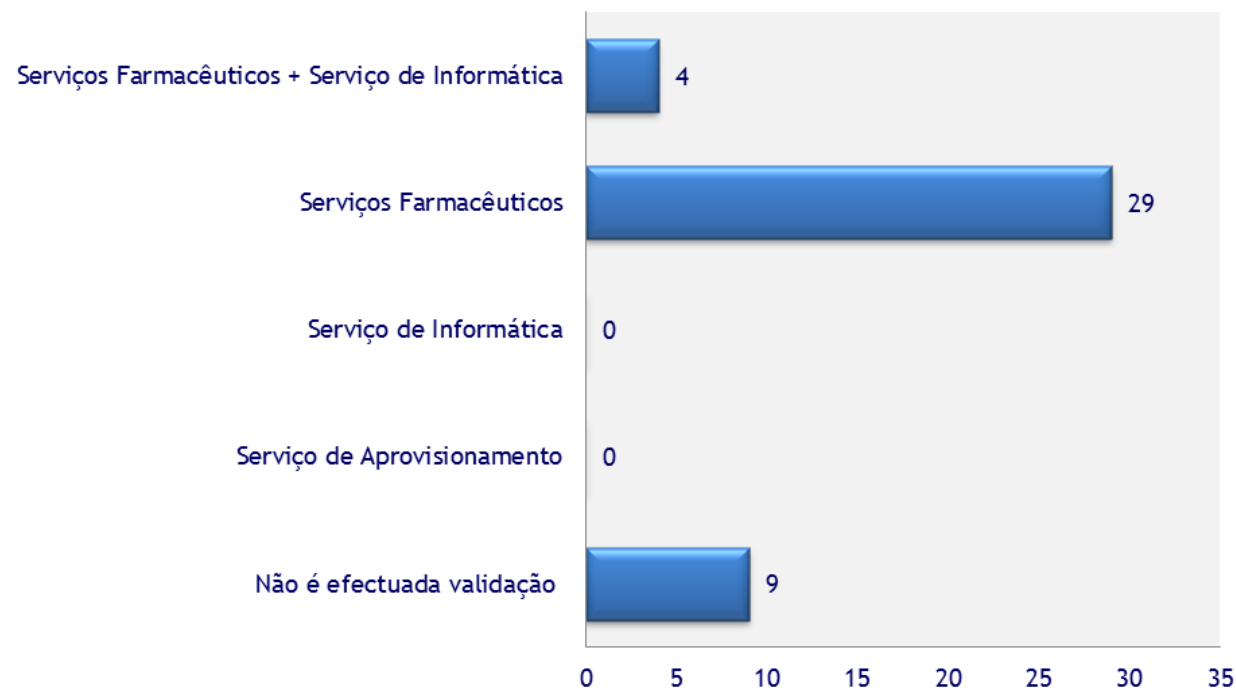


**79% dos Hospitais reportaram atrasos no envio de informação de consumos; as principais razões apontadas “não automatização dos sistemas de informação (36%)” e “Atrasos no encerramento contabilístico (21%)”.**

**74% dos Hospitais estabeleceram regimes de substituição para garantir o carregamento em tempo no site do Infarmed do ficheiro de consumos.**

**26% dos Hospitais referiram não estar estabelecido um regime de substituição para esta actividade.**

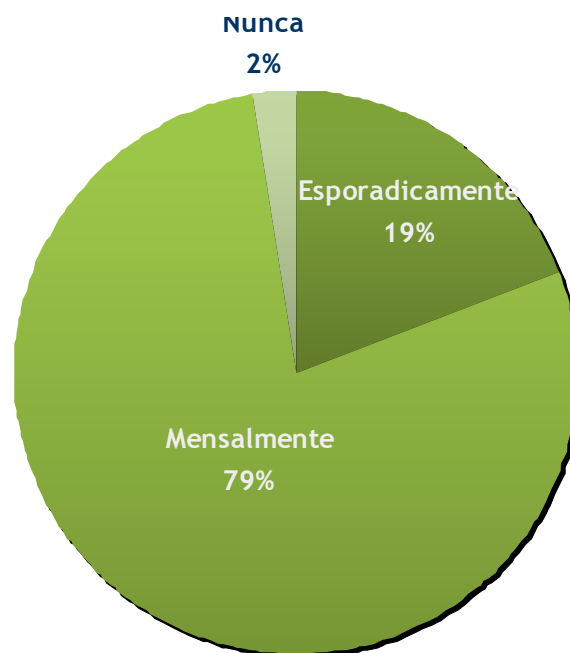
## Serviço Responsável nos hospitais pela validação da informação de consumos



Á semelhança das outras actividades relacionadas com o CHNM também a validação de consumos reside essencialmente nos Serviços Farmacêuticos.



## Periodicidade com que é analisada os relatórios mensais de consumo dos medicamentos nos Hospitais



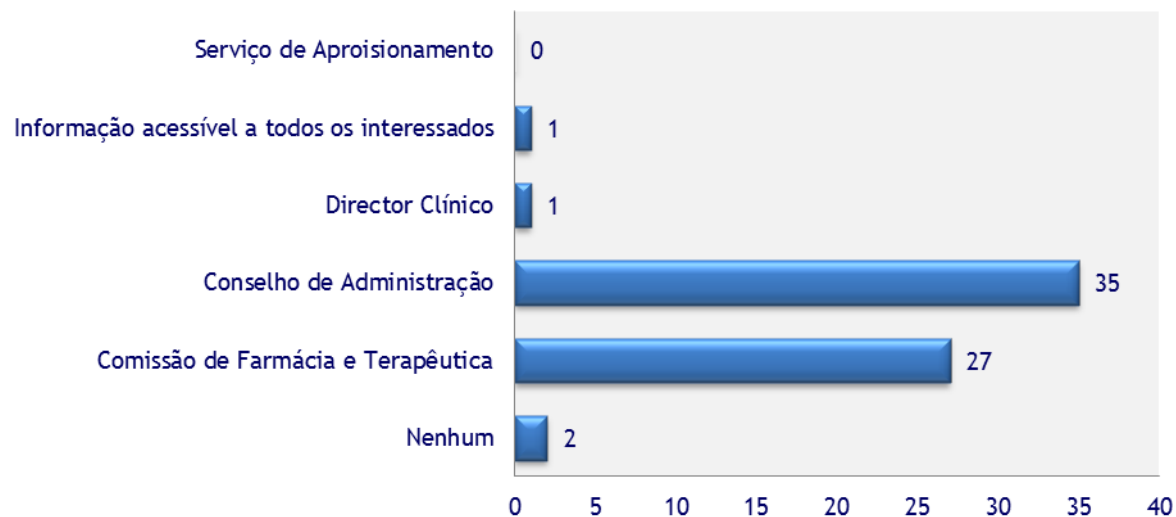
Os relatórios são enviados por e-mail e disponibilizados no site do Infarmed em [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MONITORIZACAO\\_DO\\_MERCADO/OBSERVATORIO/ANALISE\\_MENSAL\\_MERCADO](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MONITORIZACAO_DO_MERCADO/OBSERVATORIO/ANALISE_MENSAL_MERCADO).

Apenas um Hospital não analisa a informação disponibilizada relativa a consumos.

## Diagnóstico de Satisfação aos Hospitais do SNS



### Serviços/comissões a quem são disponibilizados os relatórios de consumos de medicamentos

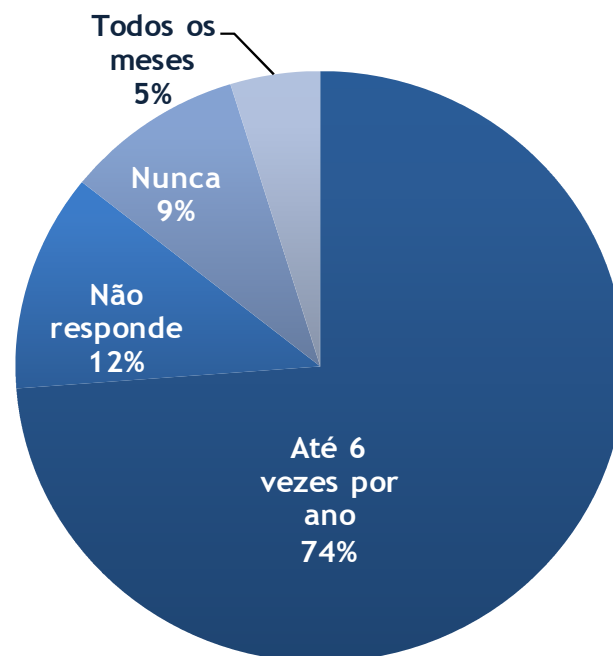


Da resposta dos inquiridos conclui-se que a informação disponibilizada sobre consumos é relevante para apoio à tomada de decisão nos hospitais.

## Identificação de informação relevante a integrar o relatório de consumos de medicamentos

- Utilização de dados de produção hospitalar para comparar custo médio por doente tratado, e fazer esta análise por patologia;
- Comparação do consumo por DDD entre hospitais e comparar essa utilização com um padrão definido pelo Infarmed;
- Análise das abordagens terapêuticas de 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> linha para determinadas patologias (ex. Neoplasias e HIV).

## Frequência de pedidos de esclarecimentos sobre o CHNM ao Infarmed



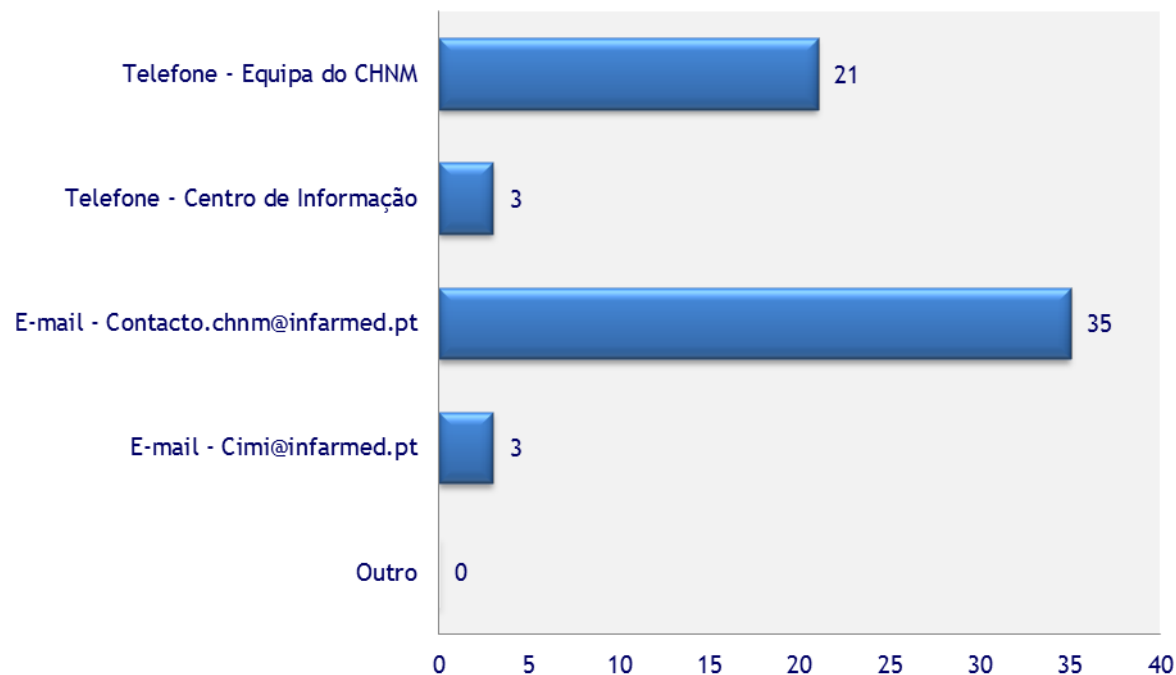
**79%** dos hospitais contactam regularmente com a equipa do CHNM.

O Infarmed assegura o funcionamento de uma **equipa multidisciplinar** e meios de comunicação diversos que podem ser usados pelos hospitais para obtenção de informação sobre o CHNM.

# Diagnóstico de Satisfação aos Hospitais do SNS



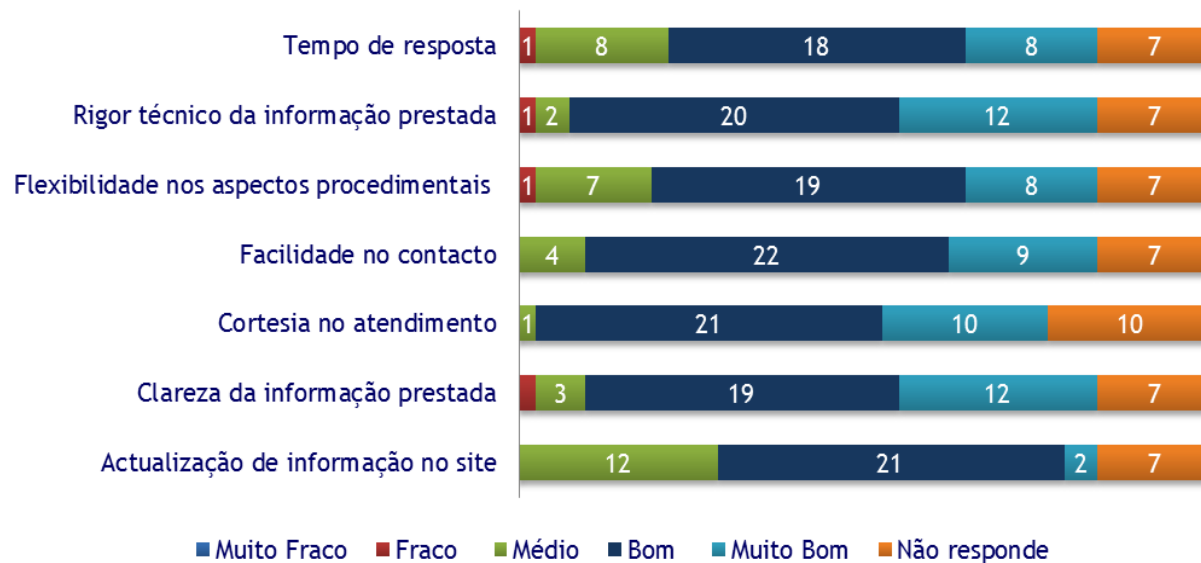
## Meios utilizados para contactar o Infarmed no âmbito do CHNM



O meio de comunicação preferencial é o [contacto.chnm@infarmed.pt](mailto:contacto.chnm@infarmed.pt).

Esta caixa de correio electrónico é partilhada por todos os elementos da equipa assegurando a resposta a qualquer questão sobre o CHNM.

## Satisfação relativa à Equipa do CHNM



A grande maioria dos inquiridos avalia positivamente os diferentes aspectos da comunicação com o Infarmed.

Os aspectos mais valorizados são Rigor técnico e a clareza da informação prestada.

## Satisfação Global relativamente ao apoio prestado pela Equipa do CHNM



81% dos inquiridos manifesta satisfação global positiva.

7% manifestam clara insatisfação relativamente ao apoio prestado pela equipa. Como oportunidade de melhoria solicitamos que em situações de insatisfação informem para [contacto.chnm@infarmed.pt](mailto:contacto.chnm@infarmed.pt).

## Retorno da informação sobre Avaliação Prévia Hospitalar

100% dos Hospitais recebem os relatórios disponibilizados pelo Infarmed.  
Destes 60% consulta e utiliza regularmente a informação.

### Sugestões de melhoria

#### Divulgação de medicamentos em avaliação prévia

Introdução no site do Infarmed de uma lista de medicamentos em fase de avaliação e as indicações terapêuticas em análise;

#### Divulgação do deferimento ou indeferimento de medicamentos/indicações

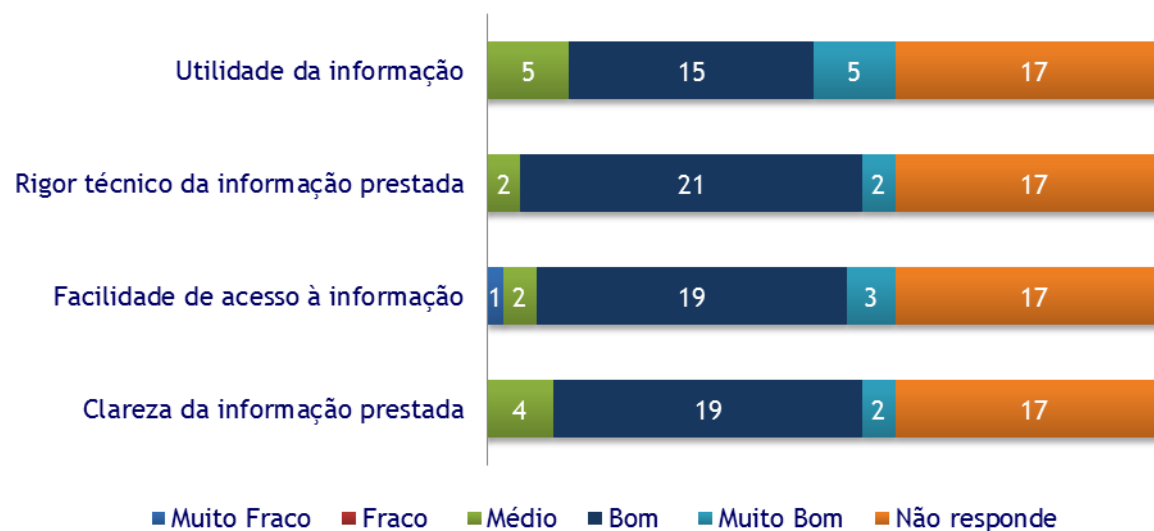
- Divulgação da aprovação de novas indicações terapêuticas;
- Identificação de alternativas ao tratamento;
- Inclusão de informação sobre a patologia associada ao medicamento;
- Maior Detalhe dos fundamentos da decisão;

#### Esclarecimento sobre o processo de avaliação prévia

- Organização de uma manhã informativa sobre o tema para os hospitais;
- Identificação clara dos medicamentos sujeitos ao DL195/2006;
- Perguntas frequentes (FAQs);



### Satisfação relativa ao processo de Avaliação Prévia Hospitalar



A grande maioria dos inquiridos avalia positivamente os diferentes aspectos relativos à avaliação prévia hospitalar.

Os aspectos mais valorizados são utilidade da informação e o rigor técnico na informação prestada.

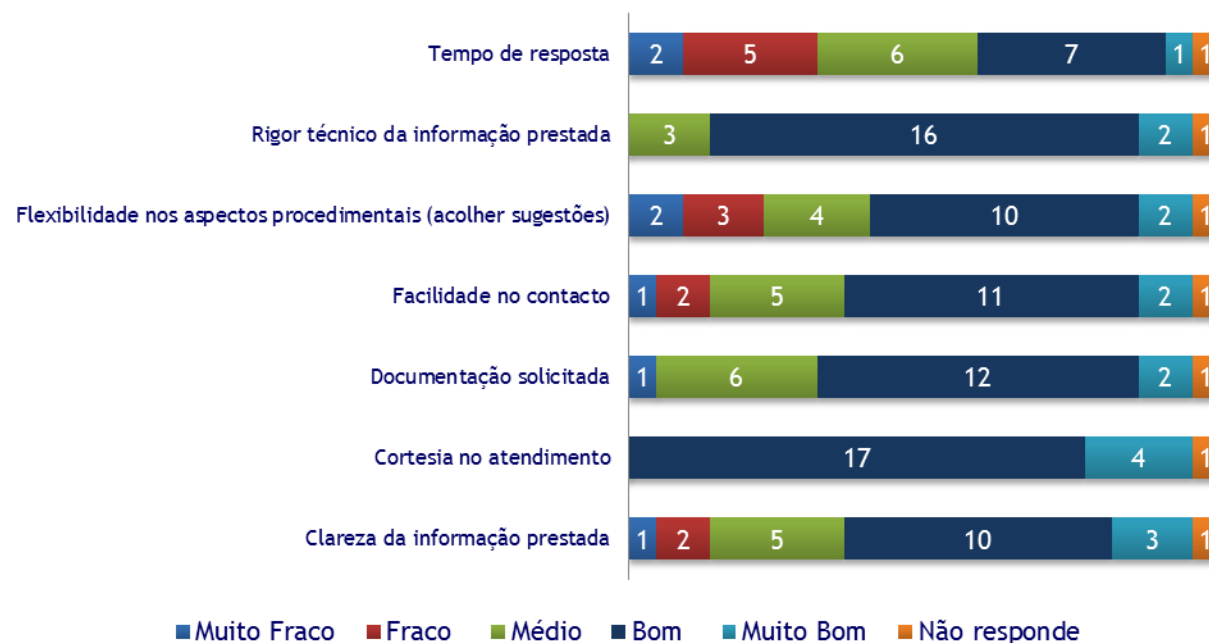
## Retorno da informação sobre Pedidos de AUE de medicamentos em Avaliação Prévia Hospitalar

**52 % dos Hospitais já solicitaram pedidos de AUE para medicamentos cujo processo de avaliação prévia se encontra a decorrer.**

### Sugestões de melhoria

- Inclusão no site do Infarmed de uma lista de medicamentos com AUE;
- Estabelecimento de procedimentos para situações urgentes;
- Disponibilização da data de início de comercialização dos medicamentos no Infomed;

## Índice de Satisfação relativo ao Processo de Pedido de AUE de medicamentos em Avaliação Prévia Hospitalar



A grande maioria dos inquiridos avalia positivamente os diferentes aspectos relativos ao pedido de AUE.

Os aspectos mais valorizados são cortesia no atendimento e o rigor técnico na informação prestada.

Os aspectos menos positivos são tempo de resposta e a flexibilidade nos aspectos procedimentais.

## Índice de Satisfação relativo ao Processo de Pedido de AUE de medicamentos em Avaliação Prévia Hospitalar



**48 %** dos Hospitais **avaliam positivamente** o processo de pedido de AUE.

**14 %** dos Hospitais manifestaram a sua insatisfação relativamente ao processo de pedido de AUE.

Pela análise dos resultados verifica-se que a elevada taxa de não respondentes (38%) deve-se ao facto do hospital nunca ter pedido uma AUE ao Infarmed no âmbito de medicamentos em avaliação prévia hospitalar.



## Conclusões

### Código Hospitalar Nacional de Medicamentos

- A periodicidade de carregamento da informação disponibilizada através do CHNM deverá nas bases de dados dos Hospitais deverá ser mensal para garantir o acesso a informação actualizada.
- É necessário maximizar as potencialidades dos Sistemas de Informação dos Hospitais e do Infarmed para que o processo de actualização de informação seja simplificado;
- A disponibilização do relatório de consumos mensal depende do carregamento atempado da informação de consumos por parte dos Hospitais no site do Infarmed;
- O Infarmed necessita de identificar e implementar melhorias na descrição do CHNM, em colaboração com os hospitais;
- O Infarmed deverá introduzir nos relatórios de consumos de medicamentos em meio hospitalar informação adicional que suporte a tomada de decisão nos Hospitais.



## Conclusões

### Avaliação Prévia de Medicamentos para Uso Hospitalar

A maioria dos Hospitais manifestam satisfação positiva relativamente aos principais aspectos relacionados com o processo de avaliação prévia de medicamentos para uso hospitalar. Foram identificadas melhorias em 2 áreas principais:

- Divulgação de informação sobre medicamentos em avaliação prévia;
- Informação sobre deferimento ou indeferimento de medicamentos/indicações terapêuticas.