

# Programa de melhoria da qualidade e acreditação

202...

2009



CENTRO HOSPITALAR  
UNIVERSITÁRIO DE LISBOA  
CENTRAL

**GABINETE DE GESTÃO DE  
PROGRAMAS DE QUALIDADE**



**CHKS**  
insight for better healthcare



# Gabinete de Gestão de Programas de Qualidade

**Avaliações Externas**

**Gestão Documental**

**Apoio a Projetos de Melhoria Continua**



# Gabinete de Gestão de Programas de Qualidade

## Avaliações Externas

**CHKS desde 2009**

**ERS/SINAS desde 2009**

**DGS/ACSA desde 2017**



# Metodologias de acreditação

**Avaliar com rigor o seu nível de desempenho em relação a padrões pré-estabelecidos;**

**Implementar meios de melhorar continuamente.**

- **Estabelece (segue) padrões,**
- **Assenta na auto-avaliação,**
- **Promove o trabalho em equipas pluriprofissionais,**
- **Assenta na implementação de planos de melhoria,**
- **Promove a avaliação externa por pares.**





## Avaliações Externas

### Manuais CHKS 2016

Programa Internacional de Acreditação de Hospitais do  
CHKS

Neste ciclo de acreditação = 2 Manuais (Normas Gerais e  
Especificas)



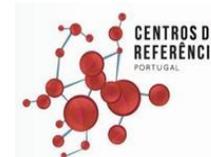
**25 Normas**  
**1158 Critérios +**  
**36 Normas**  
**1683 Critérios**



# Avaliações Externas



## Certificação dos Centros de Referência



**Centro de Referência** é qualquer serviço, departamento ou unidade de saúde, reconhecido como o expoente mais elevado de competências na prestação de cuidados de saúde de elevada qualidade em situações clínicas que exigem uma concentração de recursos técnicos e tecnológicos altamente diferenciados, de conhecimento e experiência, devido à baixa prevalência da doença, à complexidade no seu diagnóstico ou tratamento e/ou aos custos elevados da mesma, sendo **capaz de conduzir formação pós - graduada e investigação científica** nas respetivas áreas médicas (Portaria 194/2014).

Modelo de acreditação indicado pela DGS - Modelo ACSA

**CHLC tem presentemente 17 CR, dos quais 11 já foram estão certificados pela DGS**



# Avaliações Externas



## ERS/SINAS

O **Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS)** é um sistema de **avaliação e classificação da qualidade global** dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, desenvolvido pela ERS.

É um processo voluntário.

Pretende **garantir o acesso dos utentes a informação adequada e inteligível acerca da qualidade dos cuidados de saúde nos diversos prestadores,** promovendo a tomada de decisões mais informadas e a melhoria contínua dos cuidados prestados.







# Avaliações Externas



## ERS/SINAS

**Avalia várias dimensões:**

- **Excelência Clínica**  
(Análise retrospectiva de Processos Clínicos, através do cumprimento de indicadores pré definidos)
- **Segurança do Doente**
- **Adequação e conforto das Instalações**
- **Focalização no Utente**
- **Satisfação do Utente**