# Plano de Acompanhamento Interno 2022

# Reavaliação da melhoria da Completude de Dados

# USF FELGARIA RUBEANS

# Índice

Âmbito ..... 3
Objetivo ..... 4
Metodologia ..... 4
Responsabilidades ..... 6
Grau de desempenho ..... 6
Cronograma ..... 7
Resultados ..... 8
Discussão /Conclusão ..... 10
Bibliografia ..... 12
ANEXO I - Tabela de recolha de dados ..... 13

# Âmbito

O registo nacional de utentes (RNU) foi criado com o objetivo de constituir uma base de dados nacional de utentes do SNS, integrando, atualmente um conjunto de informação de caracterização dos utentes (identificação, inscrição nos cuidados de saúde primários, benefícios e entidades financeiras responsáveis.)

O despacho nº 1774-A/2017 em diário da república, 2ª serie-Nº40 de 24 de fevereiro de 2017, divulga nesta data o Regulamento do RNU referido no artigo 16º deste despacho e procede-se à sua disponibilização público no portal do SNS e nos sítios eletrónicos da ACSS e da SPMS.

O regulamento do RNU tem como principal objetivo explicitar as regras inerentes aos processos de inscrição de utentes no próprio RNU, passando a considerar o RNU como fonte de verdade para a identificação e caracterização administrativa do utente em todo o sistema nacional de saúde.

Nesse sentido, torna-se premente adotar os procedimentos necessários à atualização e manutenção desta base de dados, assegurando a identificação dos utentes de forma unívoca, segura e coerente.

Assim, e com a finalidade de organizar, uniformizar e manter atualizada a informação relativa à identificação nacional do utente no SNS e sua caracterização, reforça-se o dever comum e transversal da manutenção e atualização da informação no RNU.

Desta forma, reforça-se, à luz do regulamento do RNU, a necessidade premente de recolha e manutenção dos elementos abaixo enumerados:

- Nome completo;
- Género (Sexo);
- Data de nascimento;
- País de nacionalidade;
- Distrito, concelho e freguesia, quando a nacionalidade é portuguesa;
- Tipo de documento de identificação (Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão ou Passaporte);
- Nº do documento de identificação;

- Nº de identificação fiscal (NIF);
- Número de identificação segurança social (NISS);
- Residência (Morada de correspondência completa);
- Contactos do utente (número de telefone, telemóvel e email).

Todos os dados anteriormente mencionados têm de ser devidamente preenchidos, devendo essa completude dos dados ser da responsabilidade do local do SNS onde os utentes pertencem.

# Objetivo

Pretende-se com este PAI identificar as lacunas que existem na atualização de dados por parte do secretariado clínico.

É nosso objetivo assegurar uma completude de dados atualizada, o que facilitará a comunicação entre o utente e a unidade.

# Metodologia

## A. População em estudo

**Critérios de inclusão:** Utentes inscritos na USF FR que recorram à unidade até alcançar 125 utentes.
**Critérios de exclusão:** Utentes não inscritos.

## B. Amostra

Os dados serão recolhidos a 125 utentes que contactarem presencialmente a USF no período em estudo.

## C. Unidade de estudo

A Unidade de Estudo é composta pelos registos de dados pessoais dos utentes da USF FR.

## D. Parâmetros em estudo

As variáveis em estudo serão o registo do email, registo do telefone, morada, documentos de identificação (BI, CC ou passaporte), número de identificação, número de segurança social (NISS), o número fiscal (NIF), nome e apelido.

Nesta reavaliação do PAI da Completude de Dados, optou-se por alterar na tabela o parâmetro "Subsistema" usado em 2020, pelo novo parâmetro criado no RNU "Nome/Apelido". O que faz mais sentido pois o subsistema é opcional, enquanto no novo parâmetro é obrigatório.

Será questionado ao utente se os dados estão atualizados.

## E. Período Temporal

### Avaliação inicial

A recolha de dados decorrerá de junho a julho de 2022.

### Reavaliação

A recolha de dados decorrerá de novembro a dezembro de 2022.

## F. Fonte de dados e tratamento de dados

RNU

## G. Dimensão estudada

Qualidade técnica do secretariado clínico.

### H. Tipo de avaliação

Interna e retrospetiva.

### I. Tipo de estudo

Observacional, analítico, transversal.

### J. Registo e Análise dos dados

As variáveis em estudo serão registadas na tabela em anexo apenas de forma dicotómica ”sim/não/não aplicável”. Deste modo a privacidade do utente fica garantida.

Posteriormente os dados obtidos serão tratados no software Microsoft Excel 2019®.

### K. Estratégias

Como estratégias contam a participação dos assistentes técnicos na recolha dos dados aquando do contacto do utente no período referido.

## Responsabilidades

Cabe ao secretário clínico preencher todos os dados e atualizar os mesmos, sempre que possível.

A equipa responsável pelo acompanhamento e avaliação será constituída por: Luciana Teixeira, Amélia Oliveira, Libânia Moura, Sílvia Alves e Dilar Costa.

## Grau de desempenho

**Insatisfatório:** 0-49% dos objetivos propostos

**Satisfatório:** 50-69% dos objetivos propostos

**Bom:** 70-89% dos objetivos propostos

**Excelente:** 90-100% dos objetivos propostos

# Cronograma

Na figura abaixo encontra-se descrito o cronograma do PAI da Completude de Dados.

| Atividade | Maio 2022 | Junho 2022 | Julho 2022 | Agosto 2022 | Set. 2022 | Out. 2022 | Nov. 2022 | Dez 2022 | Jan. 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Elaboração do PAI | x | | | | | | | | |
| Recolha dos dados | | x | x | | | | x | x | |
| Apresentação e discussão dos dados | | | | x | | | | | |
| Implementação de mudanças | | | | | x | x | | | |
| Avaliação do PAI | | | | | | | | | x |

# Resultados

Foi recolhida uma amostra de 125 utentes em cada um dos dois períodos de análise. Os resultados dos parâmetros avaliados encontram-se descritos abaixo.

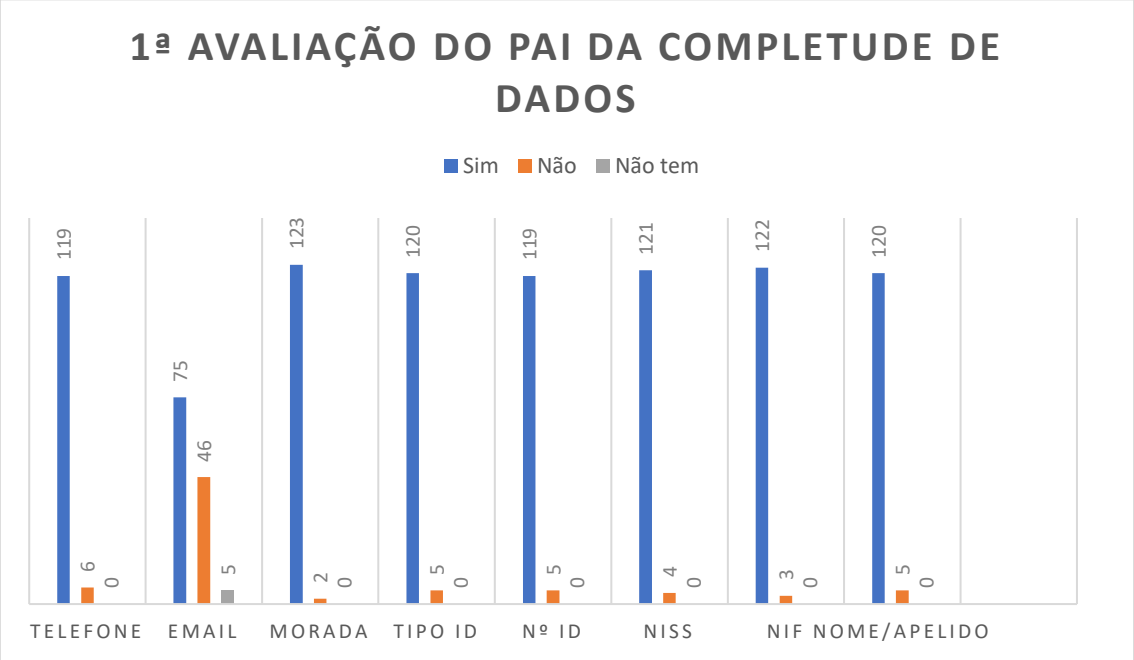


**Gráfico 1 -** 1ª avaliação do PAI da Completude de Dados

Na primeira avaliação de 2022, verificou-se uma satisfação global dos parâmetros de 79.8%, com os melhores resultados a serem obtidos no registo de morada, NIF e NISS por ordem decrescente, com resultados de 98.4%, 97.6% e 96.8%, respetivamente. Os piores registos centram-se no email, com 60% de registos, apresentando uma diferença percentual significativa quando comparado com os restantes parâmetros.

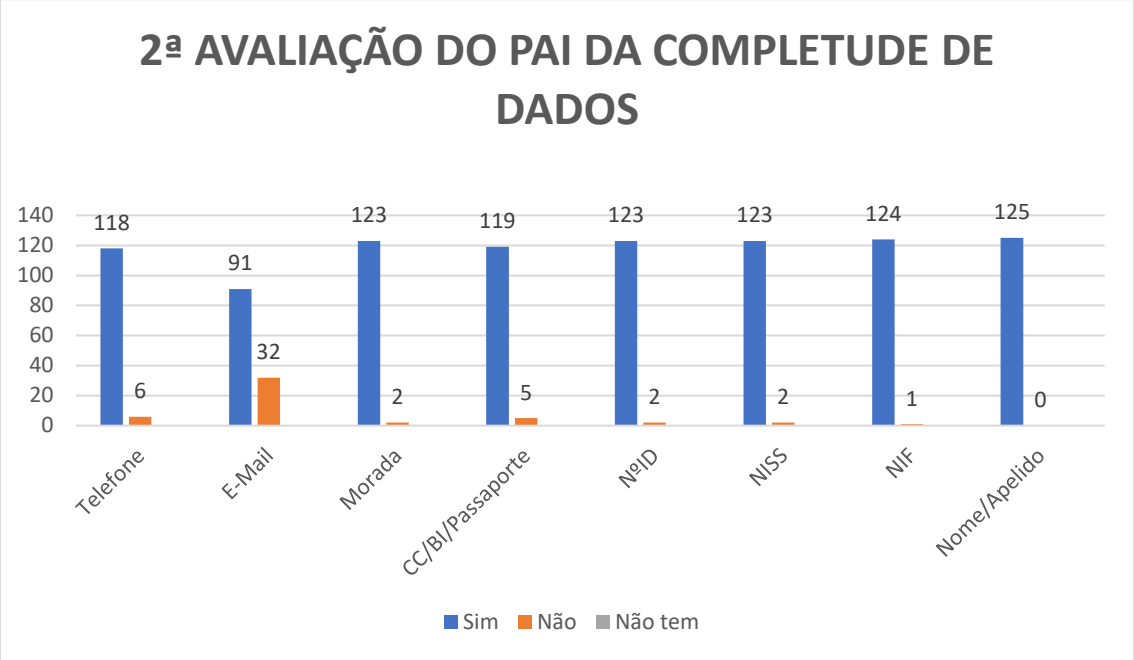


**Gráfico 2** - 2ª avaliação do PAI da Completude de Dados

Relativamente à segunda avaliação de 2022, verifica-se uma satisfação global dos parâmetros de 94.6%, com os melhores resultados a serem obtidos no nome apelido, NIF, NISS, nº ID e morada, tendo-se obtido resultados de 100%, 99.2% e 98.4%, por ordem decrescente nos 3 últimos parâmetros descritos. Os piores registos centram-se no email, com 72.8% de registos, que tem uma diferença percentual significativa quando comparado com os restantes parâmetros.

**Tabela 1: Comparação da avaliação do PAI da Completude de Dados em 2020 e 2022**

| | 2ª Avaliação de 2020 | 1ª Avaliação de 2022 | 2ª Avaliação de 2022 |
|---|---|---|---|
| **Telefone** | 98.4% | 95.2% | 94.4% |
| **Email** | 48.0 % | 60.0% | 72.,8% |
| **Morada** | 98.4% | 98.4% | 98.4% |
| **Tipo ID** | - | 96.0% | 95.2% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nº ID** | 96.0% | 95.2% | 98.4% |
| **NISS** | 94.4% | 96.8% | 98.4% |
| **NIF** | 94.4% | 97.8% | 99.4% |
| **Nome/Apelido** | - | 96.0% | 100% |
| **Total** | **76.11%** | **79.8%** | **94.4%** |

Analisando os dados, comprando a segunda avaliação do PAI da completude de dados realizado em 2020 com a primeira e segunda avaliação de 2022, verifica-se que houve uma melhoria em quase todos os parâmetros avaliados, sendo essa melhoria mais substancial no registo do email, conforme pode ser observado na tabela acima. Mantem-se o nível de registos da morada em todas as avaliações e diminuição dos registos do número telefone no tipo de ID.

## Discussão /Conclusão

De uma forma geral, dos parâmetros avaliados, a sua maioria encontra-se devidamente registada e atualizada, sendo que entre a primeira avaliação e a segunda avaliação de 2022, houve uma melhoria de 14.6%, com subida de 76.11% em 2020 para 79.8% na primeira avaliação de 2022 e atingindo 94.4% na segunda avaliação de 2022. Esta subida no total de registos deve-se sobretudo à subida no registo de emails, que tinha uma taxa de registos de apenas 48.0% em 2020, tendo subido para 60.0% na primeira avaliação de 2022 e 72.8% na segunda avaliação. Efetivamente, desde a pandemia por covid 19, tem havido um maior número de utentes a contactar a Unidade via correio eletrónico, pelo que a atualização desse parâmetro tem sido feito no contexto desse contacto.

Relativamente aos parâmetros nº de identificação, NISS, NIF, nome e apelido, houve uma ligeira melhoria na segunda avaliação de 2022 comparativamente com os resultados obtidos em 2020 e na primeira avaliação de 2022, com estes registos a ultrapassarem os 98.0% e atingindo os 100% no registo do nome e apelido. Em contrapartida, desde 2020 que tem vindo a haver uma redução nos registo no número de telefone, com descida de 4% entre a 2ª avaliação de ambos os anos; esta redução pode estar relacionada com o decréscimo da sensibilização dos

profissionais e utentes tendo em conta que as consultas voltaram a ser realizadas sobretudo presencialmente.

O secretariado clínico da USF FR irão continuar a proceder à atualização dos dados com o objetivo de ter uma base de dados o mais atualizada possível, tendo o cuidado de solicitar a identificação do utente e atualizar os dados necessários no RNU a cada contacto do utente com a Unidade.

É também incutido pelos profissionais da USF o envio de documentação e receituário por email e/ou telefone.
O fato de se tratar de uma reavaliação de um PAI já realizado em 2020, fez com que os profissionais estivessem mais sensibilizados a esta temática e melhorassem os registos dos utentes a cada contacto com a Unidade embora seja necessário uma melhoria continua desta atividade com a necessidade de atualização constantes dos dados pessoais do utente que podem ir sofrendo alterações.

## Estratégias de melhoria

Como estratégias de melhoria, estabeleceu-se que sempre que um utente contacta com a Unidade presencialmente ou via email ou telefone, seja considerada uma oportunidade para atualizar todos os dados.
Esclarecer os utentes da importância de ter os dados atualizados (evitandos constrangimentos desagradáveis como por exemplo nos divórcios) e incentivá-los sempre que houver alteração dos mesmos a comunicar à USF.

# Bibliografia

ACSS, Regulamento do Registo Nacional de Utentes (RNU), agosto de 2017, acedido em http://www.acss.min-saude.pt/wp-content/uploads/2017/08/Regulamento-Registo-Nac.-Utentes.pdf.

Despacho nº 1774-A/2017 em diário da república, 2ª serie-Nº40 de 24 de fevereiro de 2017, acedido em https://dre.pt/home/-/dre/106531278/details/maximized.

| **Elaboração do documento** | |
|---|---|
| **Data de aprovação em Conselho Geral**<br><br>Protocolo: 5/8/2020<br><br>1ª Avaliação: 24/08/2022<br><br>2ª Avaliação: 08/02/2023 | **Elaborado por:**<br><br>SC. Amélia Oliveira, SC Dilar Costa, SC Libânia Moura, SC Luciana Teixeira, SC Sílvia Alves<br><br>SC. Amélia Oliveira, SC Dilar Costa, SC Libânia Moura, SC Luciana Teixeira, SC Sílvia Alves |

| | |
|---|---|
| Data de verificação pelo Conselho Técnico | 26/01/2023 |

# ANEXO I - Tabela de recolha de dados

| NOP | TELEFONE | E-MAIL | MORADA | CC/BI/PASSAPORTE | NºID | NISS | NIF | NOME APELIDO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |