

# **GUIÃO DA INSPEÇÃO À RESPOSTA A DESAFIOS EMERGENTES NOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS DURANTE A PANDEMIA**



FICHA TÉCNICA:

TÍTULO:

*Resposta a Desafios Emergentes nos Cuidados de Saúde Primários Durante a Pandemia: Guião de inspeção*

COORDENAÇÃO TÉCNICA:

Gabinete de Assessoria e Projetos

DATA:

21 de outubro de 2021

**Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (IGAS)**

Avenida 24 de Julho, 2-L

1249-072 Lisboa

[www.igas.min-saude.pt](http://www.igas.min-saude.pt)

[igas@igas.min-saude.pt](mailto:igas@igas.min-saude.pt)

Telefone +351 213 408 100

## ÍNDICE

APRESENTAÇÃO.....	4
ENQUADRAMENTO DA INSPEÇÃO.....	5
Objetivo.....	5
Âmbito.....	5
Metodologia.....	5
Equipas.....	5
Resultados.....	5
FICHA DA INSPEÇÃO.....	6
Identificação do processo.....	6
Período de inspeção.....	6
Identificação da equipa da ARS, I.P.....	6
Ficha do ACES.....	6
1. ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE: INFORMAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA.....	7
1.1. aspetos a verificar.....	7
1.2. Normas aplicáveis.....	7
1.3. Questionário.....	8
2. COMUNICAÇÃO COM O UTENTE E DEVER DE INFORMAÇÃO.....	11
2.1. aspetos a verificar.....	11
2.2. Normas aplicáveis.....	11
2.3. Questionário.....	11
3. LIVRO DE RECLAMAÇÕES DOS UTENTES E MEDIDAS CORRETIVAS.....	13
3.1. aspetos a verificar.....	13
3.2. Norma aplicável.....	13
3.3. Questionário.....	13
4. QUALIDADE E MELHORIA CONTINUA DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	15
4.1. aspetos a verificar.....	15
4.2. Normas aplicáveis.....	15
4.3. Questionário.....	15
5. TELESSAÚDE.....	17
5.1. aspetos a verificar.....	17
5.2. Normas aplicáveis.....	17
5.3. Questionário.....	18

6.	SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO.....	19
6.1.	Aspetos a verificar.....	19
6.2.	Normas aplicáveis.....	19
6.3.	Questionário.....	19
7.	CUIDADOS DE SAÚDE MENTAL.....	21
7.1.	Aspetos a verificar.....	21
7.2.	Normas aplicáveis.....	21
7.3.	Questionário.....	22
8.	JUNTAS MÉDICAS DE AVALIAÇÃO DE INCAPACIDADE.....	24
8.1.	Aspetos a verificar.....	24
8.2.	Normas aplicáveis.....	24
8.3.	Questionário.....	24
9.	SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS.....	26
9.1.	Aspetos a verificar.....	26
9.2.	Normas aplicáveis.....	26
9.3.	Questionário.....	26
10.	PLANO DE CONTINGÊNCIA: PLANEAMENTO E EXECUÇÃO.....	28
10.1.	Aspetos a verificar.....	28
10.2.	Normas aplicáveis.....	28
10.3.	Questionário.....	28
	LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	31
	CIRCULARES, NORMAS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS.....	34

## APRESENTAÇÃO

Este guião foi elaborado com o contributo de trabalhadores das cinco administrações regionais de saúde (ARS, I.P.) e representantes de onze associações de defesa dos direitos de utentes, que participaram nas Oficinas de Cocriação de Conhecimento da Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (IGAS), que decorreram entre 23 de novembro e 3 de dezembro de 2020. Nas seis sessões realizadas virtualmente e facilitadas por elementos da IGAS participaram quarenta e seis pessoas que apresentaram as suas experiências e opiniões para responder a uma questão principal: ***Quais são os desafios emergentes nos cuidados de saúde primários durante a pandemia?***

No final destas sessões a IGAS elaborou um relatório global com os contributos recolhidos e empreendeu a sua própria análise da situação. Entretanto foram publicados novos diplomas legais e emitidas e atualizadas novas normas e orientações técnicas. A situação causada pela pandemia alterou-se bastante desde o final de ano de 2020. No entanto, independentemente dessa evolução, as estruturas de cuidados de saúde primários do Serviço Nacional de Saúde, os agrupamentos de centros de saúde (ACES) e as ARS, I.P. onde estão integrados deverão realizar uma verificação e uma avaliação crítica da sua atuação neste período, tomando como critérios de referência as normas que já se encontravam em vigor antes da pandemia e aquelas que foram emitidas após o seu início. Com isso poderão avaliar se utilizaram os dispositivos legais e organizacionais que tinham ao seu dispor para alicerçar a sua capacidade de resposta aos desafios emergentes durante a pandemia, se conseguiram cumprir todas as obrigações que, entretanto, foram sendo criadas e regulamentadas, ainda que, em alguns casos, transitoriamente. O resultado desta inspeção permitirá retratar a capacidade dos ACES manterem uma oferta de cuidados de saúde centrada nos cidadãos numa situação de emergência através da agilização da sua estrutura, cumprindo as normas que visavam garantir a segurança dos utentes, dos profissionais de saúde e dos restantes trabalhadores.

A IGAS pretende realizar este trabalho em colaboração com as ARS, I.P. para que todos os ACES possam beneficiar deste trabalho. No final, os resultados irão permitir identificar e pôr em prática as alterações necessárias para melhorar a organização, a gestão e os processos dos ACES e das suas unidades. Essa melhoria irá refletir-se numa maior qualidade dos cuidados de saúde prestados aos cidadãos, no reforço da segurança para todas as pessoas e num aumento da eficiência na utilização dos recursos públicos.

Carlos Caeiro Carapeto  
INSPETOR-GERAL

## ENQUADRAMENTO DA INSPEÇÃO

### Objetivo

Esta inspeção visa verificar a adequação das respostas dos ACES aos desafios emergentes ocorridos nos cuidados de saúde primários durante a pandemia.

### Âmbito

Esta inspeção abrange todos os ACES.

### Metodologia

A inspeção será realizada através de um trabalho colaborativo com as ARS, I.P. Estes organismos identificarão as pessoas que, nos seus departamentos e nos respetivos ACES possam realizar o trabalho de verificação no terreno utilizando o presente guião.

A título de experiência-piloto serão realizadas inspeções por uma equipa de inspetores/as da IGAS.

### Equipas

A inspeção será realizada pelas pessoas indicadas pelas ARS, I.P., capacitadas e apoiadas por uma equipa de inspetores/as da IGAS.

### Resultados

As equipas constituídas pelas pessoas indicadas pelas ARS, I.P. e pelos ACES produzirão um relatório por cada ACES, com o apoio da equipa de inspetores/as da IGAS, que será sujeito a contraditório dos órgãos previstos no artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro.

## FICHA DA INSPEÇÃO

### Identificação do processo

Número do processo:	
Número da Ordem de Serviço:	
Inspetores/as:	

### Período de inspeção

	Data	Hora
Início da inspeção:		
Fim da inspeção:		

### Identificação da equipa da ARS, I.P.

Nome	Categoria profissional	Unidade orgânica

### Ficha do ACES

Designação:	
Morada:	
ARS, I.P.:	

## 1. ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE: INFORMAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA

### 1.1. Aspetos a verificar

Neste ponto, a inspeção verifica se foram cumpridas normas relativas à informação sobre o acesso dos utentes a cuidados de saúde, designadamente sobre os tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), se a matéria do acesso foi monitorizada e avaliada, e se foram adotadas medidas de gestão para melhorar esse mesmo acesso.

### 1.2. Normas aplicáveis

- Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro - *Aprova a Lei de Bases da Saúde e revoga a Lei n.º 48/90, de 24 de agosto, e o Decreto-Lei n.º 185/2002, de 20 de agosto*
- Portaria n.º 212/2017, de 19 de julho - *Regula os critérios e as condições para a atribuição de incentivos institucionais às unidades de saúde familiar (USF) modelos A e B e às unidades de cuidados de saúde personalizados (UCSP) e de incentivos financeiros aos profissionais que integram as USF modelo B*
- Lei n.º 15/2014, de 21 de março, atualizada, com a última atualização efetuada pela Lei n.º 110/2019, de 9 de setembro - *Direitos e deveres do utente dos serviços de saúde*
- Portaria n.º 147/2017, de 27 de abril - *Regula o Sistema Integrado de Gestão do Acesso dos utentes ao Serviço Nacional de Saúde (SIGA SNS)*
- Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio - *Define os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) no Serviço Nacional de Saúde para todo o tipo de prestações de saúde sem caráter de urgência e aprova e publica a Carta de Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS*
- Portaria n.º 54/2021, de 10 de março - *Estabelece um incentivo excecional à recuperação de consultas presenciais nos cuidados de saúde primários, regulamentando o disposto no n.º 1 do artigo 277.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro*



### 1.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
<p>1. Encontra-se afixada em local de fácil acesso e consulta pelo utente, a informação atualizada relativa aos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) por patologia ou grupos de patologias, para os diversos tipos de prestações?</p> <p><a href="#">Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio (artigo 4.º, al. a), Anexo III, II, 2)</a></p>			
<p>2. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior descreva o local:</p>			
<p>3. É prestada informação aos utentes no ato de marcação, mediante registo ou impresso próprio, sobre o TMRG para prestação dos cuidados de que necessita?</p> <p><a href="#">Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio (artigo 4.º, al. b))</a></p>			
<p>4. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique as evidências e anexe o impresso próprio (caso exista):</p>			
<p>5. O utente é informado, sempre que é necessário acionar o mecanismo de referenciação entre os estabelecimentos do SNS, sobre o TMRG para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência?</p> <p><a href="#">Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio (artigo 4.º, al. c))</a></p>			
<p>6. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique a forma como é prestada essa informação:</p>			
<p>7. O utente é informado, sempre que a capacidade de resposta dos estabelecimentos do SNS está esgotada e é necessário proceder à referenciação para os estabelecimentos de saúde do sector privado?</p> <p><a href="#">Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio (artigo 4.º, al. d))</a></p>			

Questões	Sim	Não	N.A.
8. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique a forma como é prestada essa informação:			
9. A entidade mantém disponível no seu sítio da Internet informação atualizada sobre os TMRG nas diversas modalidades de prestação de cuidados? <a href="#">Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio (artigo 4.º, al. e))</a>			
10. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique o endereço de rede ( <i>URL - Uniform Resource Locator</i> ) do sítio da Internet:			
11. A entidade publica e divulga, até 31 de março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que presta? <a href="#">Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio (artigo 2.º n.º 2, al. a), artigo 4.º, al. e), Anexo III, II, 4)</a>			
12. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique a data da publicação, o modo de divulgação e anexe o último relatório.			
13. A entidade realizou alguma auditoria interna à acessibilidade aos cuidados de saúde e cumprimento dos TMRG em 2020?			
14. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique a data da última auditoria e anexe o relatório.			
15. Foram estabelecidos como indicadores as dimensões de acesso, efetividade, eficiência, adequação técnico-científica, qualidade de registo, epidemiológico, estado de saúde, demográfico e socioeconómico? <a href="#">Portaria n.º 212/2017, de 19 de julho (Anexo II, n.º 2, al. c))</a>			

Questões	Sim	Não	N.A.
16. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique esses indicadores.			
17. Face à situação de pandemia provocada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, após a suspensão da atividade assistencial não urgente, a entidade reorganizou os locais para retomar a atividade?			
18. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior descreva essa reorganização.			
19. A entidade procedeu a contratação de novos profissionais com o objetivo de reforçar as equipas e incrementar o horário de atendimento? <a href="#">Portaria n.º 54/2021, de 10 de março</a>			
20. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior enumere essas contratações:			

## 2. COMUNICAÇÃO COM O UTENTE E DEVER DE INFORMAÇÃO

### 2.1. Aspetos a verificar

A política de comunicação com os utentes, as alterações na informação sobre os serviços prestados divulgada publicamente durante a pandemia e a formação dos trabalhadores com funções ligadas ao acolhimento e atendimento dos utentes.

O cumprimento do direito do utente a ser informado pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a sua situação.

### 2.2. Normas aplicáveis

- Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio - *Define os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) no Serviço Nacional de Saúde para todo o tipo de prestações de saúde sem caráter de urgência e aprova e publica a Carta de Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS*
- Lei n.º 15/2014, de 21 de março - *Lei consolidando a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde*
- Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro - *Estabelece o regime da criação, estruturação e funcionamento dos agrupamentos de centros de saúde do Serviço Nacional de Saúde*
- Decreto-Lei n.º 135/1999, de 22 de abril - *Define os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão, bem como reúne de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa*

### 2.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
1. O ACES possui normas, guias ou princípios orientadores para a comunicação com os utentes e informação a prestar? <a href="#">Lei n.º 15/2014, de 21 de março (artigo 7.º)</a> <a href="#">Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro (artigo 20.º, n.º 1, al. d))</a>			
2. No caso de resposta afirmativa à pergunta anterior, descreva o/s documento/s em causa e indique a data de aprovação dos mesmos:			

Questões	Sim	Não	N.A.
<p>3. O ACES assegurou aos trabalhadores com funções ligadas ao acolhimento e atendimento de utentes, uma formação específica no domínio das relações humanas e das competências do serviço, de forma a ficarem habilitados a prestar diretamente as informações solicitadas ou a encaminhar os utentes?</p> <p><a href="#">Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril (artigo 10.º, n.º 1)</a></p>			
<p>4. No caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique o nome dos cursos de formação, a respetiva duração e o número de trabalhadores que os frequentaram:</p>			
<p>5. Foram elaboradas normas, guias ou princípios orientadores para a comunicação com os utentes durante a pandemia?</p>			
<p>6. No caso de resposta afirmativa à pergunta anterior, descreva o/s documento/s em causa e indique a data de aprovação dos mesmos:</p>			
<p>7. Foram divulgadas publicamente informações sobre os serviços prestados nos centros de saúde do ACES e as alterações a esses serviços durante a pandemia?</p> <p><a href="#">Lei n.º 15/2014, de 21 de março (artigo 7.º)</a>  <a href="#">Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro (artigo 24.º, al. f))</a></p>			
<p>8. No caso de resposta afirmativa à pergunta anterior, indique como foram divulgadas essas informações:</p>			

### 3. LIVRO DE RECLAMAÇÕES DOS UTENTES E MEDIDAS CORRETIVAS

#### 3.1. Aspetos a verificar

O cumprimento da obrigação de disponibilizar um livro de reclamações físico e meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar *online*, no próprio local de atendimento, as suas reclamações.

A adoção de medidas corretivas resultantes da apresentação de reclamações pelos utentes no período da pandemia.

#### 3.2. Norma aplicável

- Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho - *Aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico e estabelece as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações*
- Lei n.º 15/2014, de 21 de março - *Lei consolidando a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde*
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro - *Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral*
- Decreto-Lei n.º 135/1999, de 22 de abril - *Define os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão, bem como reúne de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa*

#### 3.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
1. Toda as unidades de saúde do ACES possuíam livro de reclamações? <i>Lei n.º 15/2014, de 21 de março (artigo 9.º, n.º 3)</i> <i>Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril (artigo 35.º-A, n.º 6)</i>			
2. Indique quais as unidades de saúde que não possuíam livro de reclamações:			

Questões	Sim	Não	N.A.
<p>3. Encontrava-se afixado, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»? Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (artigo 3.º, n.º 1, al. c), i))</p>			
<p>4. Encontrava-se afixado, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, a seguinte informação: «Entidade competente para apreciar a reclamação: [identificação e morada completas da entidade]»? Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (artigo 3.º, n.º 1, al. c), ii))</p>			
<p>5. Foram disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar <i>online</i>, no próprio local de atendimento, as suas reclamações? Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (artigo 5.º-C) Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril (artigo 35.º-A, n.º 5)</p>			
<p>6. No caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique a forma como é feita essa disponibilização de meios informáticos:</p>			
<p>7. As reclamações dos utentes aumentaram durante a pandemia?</p>			
<p>8. Foram adotadas pelo ACES medidas corretivas resultantes das reclamações apresentadas pelos utentes durante a pandemia? Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril (artigo 38.º, n.º 5, al. b))</p>			
<p>9. No caso de resposta afirmativa à pergunta anterior enumere as principais medidas corretivas adotadas:</p>			

## 4. QUALIDADE E MELHORIA CONTINUA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

### 4.1. Aspetos a verificar

A estrutura e a atuação da Comissão da Qualidade e Segurança do Doente, bem como a atuação dos coordenadores das unidades funcionais do ACES em matéria de qualidade dos serviços prestados desde o início da pandemia.

### 4.2. Normas aplicáveis

- Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro na sua redação atualizada - *Estabelece o regime da criação, estruturação e funcionamento dos agrupamentos de centros de saúde do Serviço Nacional de Saúde*

### 4.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
1. Existia no ACES uma Comissão da Qualidade e Segurança do Doente na dependência do Conselho Clínico? <a href="#">Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro (artigo 35.º, n.º 2)</a>			
2. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique a composição dessa comissão:			
3. A Comissão da Qualidade e Segurança do Doente dispunha de um regulamento aprovado pelo Conselho Clínico? <a href="#">Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro (artigo 37.º-A, n.º 2)</a>			
4. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique a data de aprovação do regulamento e anexe o mesmo.			
5. A Comissão da Qualidade e Segurança do Doente possuía subcomissões? <a href="#">Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro (artigo 37.º-A, n.º 2)</a>			



Questões	Sim	Não	N.A.
6. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique quais eram as subcomissões da Comissão da Qualidade e Segurança do Doente:			
7. A Comissão da Qualidade e Segurança do Doente elaborou planos de ação para 2020 e 2021? <a href="#">Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro (artigo 37.º-A, n.º 3, al. b))</a>			
8. Os planos de ação da Comissão da Qualidade e Segurança do Doente para 2020 e 2021 enquadram a atividade da comissão responsável pelo controlo das infeções associadas a cuidados de saúde? <a href="#">Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro (artigo 37.º-A, n.º 3, al. b))</a>			
9. As atividades desenvolvidas pelos gabinetes do utente e do cidadão estão enquadradas pela Comissão da Qualidade e Segurança do Doente? <a href="#">Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro (artigo 37.º-A, n.º 3, al. c))</a>			
10. Foram asseguradas, pelos coordenadores das unidades funcionais, medidas de qualidade dos serviços prestados durante a pandemia? <a href="#">Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro (artigo 14.º, n.º 2, al. c))</a>			

## 5. TELESSAÚDE

### 5.1. Aspetos a verificar

A forma como foi assegurada a atividade assistencial ao utente, sempre que clinicamente adequado ou tecnicamente possível, com recurso a meios não presenciais, utilizando mecanismos de telessaúde.

A existência de um incremento na atividade de telessaúde durante a fase aguda da pandemia, a monitorização e a avaliação realizadas.

### 5.2. Normas aplicáveis

- Despacho n.º 8445/2014, de 19 de junho, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no *Diário da República*, 2.ª série, Parte C, n.º 123, de 30 de junho de 2014) - *Reforça a implementação da estratégia para uma Rede de Telemedicina no Serviço Nacional de Saúde*
- Despacho n.º 3571/2013, de 23 de fevereiro, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no *Diário da República*, 2.ª série, Parte C, n.º 46, de 6 de março de 2013) - *Determina que os serviços e estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde, (SNS) devem intensificar a utilização das tecnologias de informação e comunicação de forma a promover e garantir o fornecimento de serviços de telemedicina aos utentes do SNS*
- Despacho n.º 5314/2020, de 2 de maio, da Ministra da Saúde (publicado no *Diário da República*, 2.ª série, Parte C, n.º 46, de 7 de maio de 2020) - *Determina que os órgãos dirigentes das entidades prestadoras de cuidados de saúde primários e hospitalares do Serviço Nacional de Saúde devem assegurar a identificação e reagendamento de toda a atividade assistencial programada não realizada por força da pandemia COVID-19*
- Resolução de Conselho de Ministros n.º 67/2016, de 26 de outubro - *Cria o Centro Nacional de TeleSaúde*
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2016, de 11 de outubro - *Aprova a Estratégia Nacional para o Ecosistema de Informação de Saúde 2020 - ENESIS 2020*
- Norma n.º 010/2015, de 15 de junho, da Direção-Geral da Saúde - *Modelo de Funcionamento das Teleconsultas*

### 5.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
1. Estava nomeado um Promotor Interno da Telemedicina? <a href="#">Despacho n.º 8445/2014, de 19 de junho (n.º 5)</a>			
2. Existia teleconsulta de medicina? <a href="#">Despacho n.º 5314/2020, de 7 de maio (n.º 3)</a>			
3. Existia teleconsulta de enfermagem? <a href="#">Despacho n.º 5314/2020, de 7 de maio, n.º 3</a>			
4. Foram definidos tempos de trabalho específicos nos horários dos profissionais de saúde para o exercício da telessaúde?			
5. Desde o início da pandemia existiu um aumento do número de horas de trabalho dos profissionais de saúde para o exercício da telessaúde? <a href="#">Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2016, de 11 de outubro (n.º 5.6.3)</a>			
6. Os resultados de telessaúde foram monitorizados e avaliados?			
7. O ACES pretende recorrer à teleconsulta e à videoconsulta em substituição ou complemento de alguma consulta presencial?			
8. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique as situações em que isso acontecerá:			

## 6. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

### 6.1. Aspetos a verificar

O cumprimento das normas relativas ao direito do trabalhador a prestação de trabalho em condições que respeitem a sua segurança e a sua saúde.

A prevenção dos riscos profissionais assente na avaliação de riscos e desenvolvida segundo princípios, políticas, normas e programas, que visem a promoção e a vigilância da saúde do trabalhador.

### 6.2. Normas aplicáveis

- Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, na sua redação atualizada, com a última alteração efetuada pela Lei n.º 79/2019, de 2 de setembro - *Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho*
- *Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas* aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, atualizada, com a última atualização efetuada pela Lei n.º 2/2020, de 31 de março
- Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro na sua redação atualizada - *Estabelece o regime da criação, estruturação e funcionamento dos agrupamentos de centros de saúde do Serviço Nacional de Saúde*
- Circular Informativa n.º 05/DSPPS/DCVAE, de 3 de março de 2010, da Direção-Geral da Saúde - *Organização de Serviços de Segurança e Saúde do Trabalho/Saúde Ocupacional (SST/SO) nos Cuidados Primários de Saúde - ACES e Sede de ARS*

### 6.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
1. O ACES dispunha de um serviço de segurança e saúde no trabalho? <i>Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro (artigo 73.º, n.º 1)</i>			
2. Existia uma política de segurança e saúde no trabalho/saúde ocupacional (SST/SO)? <i>Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro (artigo 5.º, n.º 3)</i>			
3. Encontrava-se elaborada uma avaliação dos riscos e os respetivos relatórios? <i>Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro (artigo 73.º-B, n.º 1, al. b))</i>			
4. Com o surgimento da pandemia existiu a necessidade de alterar alguns dos documentos supra identificados?			

Questões	Sim	Não	N.A.
5. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique quais foram esses documentos:			
6. No caso de resposta afirmativa à questão 4, os documentos alterados serão para se manter ou serão novamente ajustados após terminada a pandemia?			
7. Encontrava-se elaborado o plano das atividades da SST/SO? <a href="#">Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro (artigo 73.º-B, n.º 1, al. a))</a> <a href="#">Circular Informativa n.º 05/DSPPS/DCVAE, de 3 de março de 2010</a>			
8. No caso de resposta afirmativa à questão anterior, o plano integrava:			
a) O programa de gestão de riscos profissionais? <a href="#">Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, artigo 73.º-B, n.º 1, al. c)</a>			
b) O programa de vigilância e promoção da saúde? <a href="#">Circular Informativa n.º 05/DSPPS/DCVAE, de 3 de março de 2010</a>			
c) A informação e formação dos trabalhadores sobre as medidas de prevenção? <a href="#">Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro (artigo 15.º, n.º 10)</a>			
d) O plano de ação e relatório de avaliação anual? <a href="#">Circular Informativa n.º 05/DSPPS/DCVAE, de 3 de março de 2010</a>			
e) A política de qualidade ao nível da estrutura, do processo e dos resultados?			
9. Foi assegurado e promovido a divulgação de medidas de higiene, segurança e saúde no local de trabalho, decorrentes da pandemia?			
10. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique de que forma:			

## 7. CUIDADOS DE SAÚDE MENTAL

### 7.1. Aspetos a verificar

A forma como foi assegurado o acesso equitativo a cuidados de qualidade a todas as pessoas com problemas de saúde mental, incluindo as que pertencem a grupos especialmente vulneráveis, com o objetivo de reduzir o impacto das perturbações mentais nos utentes e o *burnout* nos profissionais de saúde, no período da pandemia.

### 7.2. Normas aplicáveis

- Despacho n.º 7059/2018, de 18 de julho, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no *Diário da República*, 2.ª série, Parte C, n.º 142, de 25 de julho de 2018) - *Determina o modelo de respostas de saúde mental no Serviço Nacional de Saúde (SNS) e no âmbito do Sistema Integrado de Emergência Médica a implementar em caso de acidente grave ou catástrofe*
- Despacho n.º 1606/2018, de 30 de janeiro, da Diretora-Geral da Saúde (publicado no *Diário da República*, 2.ª série, Parte C, n.º 33, de 15 de fevereiro de 2018) - *Nomeia Diretor do Programa para a Área da Saúde Mental, o Professor Doutor Fernando Miguel Teixeira Xavier, Assistente Graduado Sénior de Psiquiatria do mapa de pessoal do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental e Professor Catedrático da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa*
- Despacho n.º 1225/2018, de 30 de janeiro, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no *Diário da República*, 2.ª série, Parte C, n.º 25, de 25 de fevereiro de 2018) - *Altera o Despacho n.º 6401/2016, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de maio de 2016 (Determina o desenvolvimento, no âmbito do Plano Nacional de Saúde, de programas de saúde prioritários a prosseguir pela Direção-Geral da Saúde)*
- Despacho n.º 6401/2016, de 11 de maio, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no *Diário da República*, 2.ª série, Parte C, n.º 94, de 16 de maio de 2016) - *Determina o desenvolvimento, no âmbito do Plano Nacional de Saúde, de programas de saúde prioritários nas áreas de Prevenção e Controlo do Tabagismo, Promoção da Alimentação Saudável, Promoção da Atividade Física, Diabetes, Doenças Cérebro-cardiovasculares, Doenças Oncológicas, Doenças Respiratórias, Hepatites Virais, Infeção VIH/Sida e Tuberculose, Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos e Saúde Mental. Revoga os Despachos n.º 404/2012, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 10, de 13 de janeiro, e n.º 2902/2013, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 38, de 22 de fevereiro*

- Norma n.º 011/2020, de 18 de abril, da Direção-Geral da Saúde - COVID-19: Fase de Mitigação - Saúde Mental

### 7.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
1. Foi constituído um Núcleo Local de Resposta da Saúde Mental a Acidentes Graves ou Catástrofes? <a href="#">Despacho n.º 7059/2018, de 18 de julho (n.º 6)</a>			
2. Ao nível da prestação de cuidados de saúde mental foi ativado o Núcleo Local de Resposta a Catástrofes nos Cuidados de Saúde Primários pelo Gabinete de Crise da ARS, I. P.? <a href="#">Despacho n.º 7059/2018, de 18 de julho (n.º 9)</a>			
3. O ACES dispunha de profissionais de saúde mental, designadamente psicólogos, psiquiatras e enfermeiros especialistas?			
4. Especifique os profissionais de saúde mental que existiam no ACES e os que estavam em falta:			
5. O Núcleo Local de Resposta a Catástrofes nos Cuidados de Saúde Primários planeou e coordenou a resposta imediata do ACES e desenvolveu uma estratégia de articulação/integração da resposta de continuidade com o Serviço Local de Saúde Mental? <a href="#">Despacho n.º 7059/2018, de 18 de julho (n.º 8)</a>			
6. No caso de resposta afirmativa à questão anterior, esse planeamento e essa estratégia estão documentados?			
7. Foi criada, pelo menos, uma linha telefónica de apoio, para facilitar o acesso, providenciando formação sobre apoio psicológico? <a href="#">Norma n.º 011/2020, de 18 de abril (n.º 11)</a>			
8. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique a data da criação da linha e o período de funcionamento:			

Questões	Sim	Não	N.A.
9. Foram organizados e disponibilizados espaços de apoio aos profissionais de saúde, nomeadamente aos envolvidos na prestação de cuidados a doentes com COVID-19, de acesso fácil e confidencialidade garantida? <a href="#">Norma n.º 011/2020, de 18 de abril (n.º 9)</a>			
10. A entidade promoveu um reforço na política dada à saúde mental face ao atual contexto de pandemia provocada pela COVID-19? <a href="#">Norma n.º 011/2020, de 18 de abril (Enquadramento)</a>			
11. Ocorreu um reforço do número de consultas/ referênciação para consultas de saúde mental? <a href="#">Norma n.º 011/2020, de 18 de abril, n.º 7 e n.º 14</a>			
12. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique a percentagem?			
Empty space for answer			



## 8. JUNTAS MÉDICAS DE AVALIAÇÃO DE INCAPACIDADE

### 8.1. Aspetos a verificar

A forma como a entidade adaptou o funcionamento das juntas médicas de avaliação de incapacidade das pessoas com deficiência, durante a pandemia, com o princípio de assegurar o acesso equitativo à avaliação atempada da pessoa doente naquele que é o seu grau de incapacidade e a aquisição do atestado médico de incapacidade multiusos.

### 8.2. Normas aplicáveis

- Decreto-Lei n.º 22-A/2021, de 17 de março - *Prorroga prazos e estabelece medidas excecionais e temporárias no âmbito da pandemia da doença COVID-19*
- Decreto-Lei n.º 24-A/2020, de 29 de maio - *Altera as medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19*
- Decreto-Lei n.º 99/2020, de 22 de novembro - *Altera as medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19*
- Decreto-Lei n.º 10-A/2020, 13 de março - *Estabelece medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus - COVID 19*
- Decreto-Lei n.º 81/2009, de 2 de abril, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 137/2013, de 7 de outubro - *Estabelece as regras e princípios de organização dos serviços e funções de natureza operativa de saúde pública, sedeados a nível nacional, regional e local*
- Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 291/2009, de 12 de outubro - *Estabelece o regime de avaliação de incapacidade das pessoas com deficiência para efeitos de acesso às medidas e benefícios previstos na lei*

### 8.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
1. Encontrava-se nomeada uma junta médica de avaliação de incapacidades das pessoas com deficiência? <i>Decreto-Lei n.º 10-A/2020, 13 de março (artigo 5.º, n.º 1)</i>			
2. Em média, antes da pandemia, quantas consultas de junta médica de avaliação de incapacidades eram realizadas por mês?			

Questões	Sim	Não	N.A.
3. Em média, antes da pandemia, qual era o tempo médio de espera para uma consulta de junta médica de avaliação de incapacidades? <a href="#">Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro (artigo 3.º, n.º 5)</a>			
4. Com a suspensão das juntas médicas de avaliação de incapacidades devido à pandemia, quantas consultas ficaram por realizar?			
5. Com a retoma das juntas médicas de avaliação de incapacidades, foram adotadas medidas pela entidade para suprir as consultas em atraso, nomeadamente através de contratação de médicos especialistas reformados ou aposentados? <a href="#">Decreto-Lei n.º 24-A/2020, de 29 de maio (artigo 2.º)</a>			
6. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique as medidas adotadas:			
7. Os recursos humanos foram suficientes para dar respostas aos pedidos de juntas médicas de avaliação de incapacidades?			
8. Qual foi o acréscimo de utentes que passaram a aguardar agendamento para a juntas médicas de avaliação de incapacidades em janeiro de 2021, face a janeiro de 2020 (em percentagem)?			

## 9. SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS

### 9.1. Aspetos a verificar

O desempenho dos sistemas de simplificação administrativa que propiciem respostas céleres às solicitações dos utentes através da eliminação e redução de procedimentos desproporcionadamente complexos.

### 9.2. Normas aplicáveis

- Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro - *Aprova a Lei de Bases da Saúde e revoga a Lei n.º 48/90, de 24 de agosto, e o Decreto-Lei n.º 185/2002, de 20 de agosto*
- Decreto-Lei n.º 135/1999, de 22 de abril na sua redação atual, com a última alteração introduzida pela Lei n.º 61/2021, de 19 de agosto - *Medidas de modernização administrativa*

### 9.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
1. A entidade promoveu medidas de simplificação administrativa na relação com o utente para a prestação de cuidados de saúde? <a href="#">Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 abril (artigo 13.º-A)</a>			
2. A simplificação administrativa foi alinhada com os objetivos constantes dos instrumentos de gestão para o respetivo ciclo de gestão? <a href="#">Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 abril (artigo 2.º, al. a))</a>			
3. Existiu um acolhimento das sugestões e opiniões emitidas pelos utentes no planeamento de novas soluções de simplificação administrativa? <a href="#">Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 abril (artigo 36.º, n.º 4)</a>			
4. Face às limitações causadas pela pandemia, o recurso às tecnologias digitais permitiu criar novas soluções de simplificação administrativa?			
5. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique quais:			

Questões	Sim	Não	N.A.
6. O recurso a procedimentos de simplificação permitiu uma diminuição do tempo utilizado pelos profissionais de saúde em tarefas burocráticas? <a href="#">Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 abril, artigo 2.º, al. d)</a>			
7. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique quais.			
8. Foi garantida a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade? <a href="#">Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 abril (artigo 2.º, al. g))</a>			
9. Foram adotadas medidas que propiciaram respostas céleres às solicitações dos utentes e o cumprimento das obrigações do ACES e uma gestão mais célere e desburocratizada? <a href="#">Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 abril (artigo 27.º)</a>			
10. Durante a pandemia foram adotados novos procedimentos de simplificação administrativa na entidade?			
11. No caso de resposta afirmativa à questão anterior, esses procedimentos serão para manter?			
12. No caso de resposta afirmativa à questão anterior indique quais:			

## 10. PLANO DE CONTINGÊNCIA: PLANEAMENTO E EXECUÇÃO

### 10.1. Aspetos a verificar

A capacidade que a entidade demonstrou para proceder a uma adaptação do desenho e da utilização dos espaços de trabalho dos profissionais de saúde e de espera dos utentes, no quadro de um plano de contingência para a infeção pelo novo coronavírus SARS-CoV-2.

### 10.2. Normas aplicáveis

- Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Ministra da Saúde (publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 43, Parte C, de 2 de março de 2020)
- Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (atualizada em 29 de abril de 2021), da Direção-Geral da Saúde - *COVID-19: Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em empresas*

### 10.3. Questionário

Questões	Sim	Não	N.A.
<p>1. A entidade tinha elaborado um plano de contingência para a infeção pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, no prazo de cinco dias após a publicação do Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março de 2020, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Ministra da Saúde?</p> <p><a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 1)</a></p>			
<p>2. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior indique a data de aprovação do plano de contingência e anexe o respetivo documento.</p>			
<p>3. O plano de contingência da entidade estava alinhado com as orientações emanadas pela Direção-Geral da Saúde, nomeadamente a sua Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (atualizada em 29 de abril de 2021)?</p> <p><a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 1)</a></p>			

Questões	Sim	Não	N.A.
<p>1. Foi remetida uma cópia do plano de contingência à Direção-Geral da Administração e do Emprego Público, através do endereço eletrónico covid19@dgaep.gov.pt?  <a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 1)</a></p>			
<p>2. O plano de contingência continha os procedimentos alternativos que permitiam garantir o normal funcionamento do estabelecimento, considerados os mais adequados face à respetiva natureza, atribuições e caracterização de postos de trabalho, privilegiando o recurso ao mecanismo do teletrabalho?  <a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 3)</a></p>			
<p>3. Em caso de resposta afirmativa à pergunta anterior enumere esses procedimentos alternativos:</p>			
<p>4. No âmbito do plano de contingência ocorreram algumas das seguintes situações:</p>			
<p>a) Redução ou suspensão do período de atendimento.  <a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 4, al. a)</a></p>			
<p>b) Suspensão de eventos ou iniciativas públicas, realizados quer em locais fechados quer em locais abertos ao público.  <a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 4, al. b)</a></p>			
<p>c) Suspensão de atividades de formação presencial, dando preferência a formações à distância.  <a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 4, al. c)</a></p>			
<p>d) Suspensão da aplicação de métodos de seleção que implicavam a presença dos candidatos, no âmbito de procedimentos concursais.  <a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 4, al. d)</a></p>			
<p>e) Suspensão do funcionamento de bares, cantinas, refeitórios e utilização de outros espaços comuns.  <a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 4, al. e)</a></p>			
<p>f) Foi elaborado mais do que um plano de contingência no ACES?  <a href="#">Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março (n.º 5)</a></p>			
<p>5. O grupo de coordenação regional do Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e de Resistência aos Antimicrobianos da ARS, I.P. participou na elaboração do plano de contingência?</p>			

Questões	Sim	Não	N.A.
6. O grupo de coordenação local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e de Resistência aos Antimicrobianos do ACES participou na elaboração do plano de contingência?			
7. A reorganização do trabalho (p.ex. o recurso ao teletrabalho, o desfasamento de horários, constituição de grupos/equipas 'em espelho', entre outras medidas) visando assegurar que, numa situação de existência de cadeias de transmissão de infeção na entidade, a dimensão e o número dessas cadeias, assim como o número de pessoas infetadas, era reduzido? <a href="#">Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (n.º 17, al. a))</a>			
8. Foram adaptados os espaços/locais de trabalho e/ou efetuadas alterações de layout (p.ex., a instalação de barreiras físicas) essenciais para garantir distâncias de segurança e evitar situações de transmissão de infeção? <a href="#">Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (n.º 17, al. b))</a>			
9. A utilização de áreas comuns da entidade foi limitada ao essencial, com o estabelecimento de medidas para prevenir a transmissão de SARS-CoV-2 nestes locais, nomeadamente para evitar aglomerações de trabalhadores e assegurar o cumprimento do distanciamento de segurança? <a href="#">Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (n.º 17, al. d))</a>			
10. Foi utilizada sinalização gráfica horizontal (no chão) e outro tipo de informação para alertar os utentes para a necessidade manter as distâncias de segurança? <a href="#">Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (n.º 17, al. b))</a>			
11. Foi assegurada a ventilação dos espaços por meios naturais, meios mecânicos ou uma combinação de ambos? <a href="#">Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (n.º 13, al. d))</a>			
12. Foram definidos os circuitos específicos para circulação dos utentes no interior da entidade? <a href="#">Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (n.º 17, al. b))</a>			
13. Foram definidos os circuitos específicos a seguir por um trabalhador identificado como caso suspeito? <a href="#">Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (n.º 24)</a>			
14. Foi promovida formação/informação a todos os profissionais sobre o modo de atuação num caso suspeito? <a href="#">Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (n.ºs 24 e 29)</a>			

## LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Portaria n.º 54/2021, de 10 de março - *Estabelece um incentivo excepcional à recuperação de consultas presenciais nos cuidados de saúde primários, regulamentando o disposto no n.º 1 do artigo 277.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro*

Decreto-Lei n.º 99/2020, de 22 de novembro - *Altera as medidas excepcionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19*

Decreto-Lei n.º 24-A/2020, de 29 de maio - *Altera as medidas excepcionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19*

Despacho n.º 5314/2020, de 2 de maio, da Ministra da Saúde (publicado no Diário da República, 2.ª série, Parte C, n.º 46, de 7 de maio de 2020)

Decreto-Lei n.º 22-A/2021, de 17 de março - *Prorroga prazos e estabelece medidas excepcionais e temporárias no âmbito da pandemia da doença COVID-19*

Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março - *Estabelece medidas excepcionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus - COVID 19*

Despacho n.º 2836-A/2020, de 2 de março, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Ministra da Saúde (publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 43, Parte C, de 2 de março de 2020)

Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro - *Aprova a Lei de Bases da Saúde e revoga a Lei n.º 48/90, de 24 de agosto, e o Decreto-Lei n.º 185/2002, de 20 de agosto*

Despacho n.º 7059/2018, de 18 de julho, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no Diário da República, 2.ª série, Parte C, n.º 142, de 25 de julho de 2018)

Despacho n.º 1606/2018, de 30 de janeiro, da Diretora-Geral da Saúde (publicado no Diário da República, 2.ª série, Parte C, n.º 33, de 15 de fevereiro de 2018)

Despacho n.º 1225/2018, de 30 de janeiro, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no Diário da República, 2.ª série, Parte C, n.º 25, de 25 de fevereiro de 2018)

Portaria n.º 212/2017, de 19 de julho - *Regula os critérios e as condições para a atribuição de incentivos institucionais às unidades de saúde familiar (USF) modelos A e B e às unidades de cuidados de saúde personalizados (UCSP) e de incentivos financeiros aos profissionais que integram as USF modelo B*

Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho - *Aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico e estabelece as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações*



Resolução de Conselho de Ministros n.º 67/2016, de 26 de outubro - *Cria o Centro Nacional de TeleSaúde*

Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2016, de 11 de outubro - *Aprova a Estratégia Nacional para o Ecosistema de Informação de Saúde 2020 - ENESIS 2020*

Despacho n.º 6401/2016, de 11 de maio, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no Diário da República, 2.ª série, Parte C, n.º 94, de 16 de maio de 2016)

Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio - *Define os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) no Serviço Nacional de Saúde para todo o tipo de prestações de saúde sem caráter de urgência e aprova e publica a Carta de Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS*

Portaria n.º 147/2017, de 27 de abril - *Regula o Sistema Integrado de Gestão do Acesso dos utentes ao Serviço Nacional de Saúde (SIGA SNS)*

Despacho n.º 8445/2014, de 19 de junho, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no Diário da República, 2.ª série, Parte C, n.º 123, de 30 de junho de 2014)

*Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas* aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, atualizada, com a última atualização efetuada pela Lei n.º 2/2020, de 31 de março

Lei n.º 15/2014, de 21 de março, atualizada, com a última atualização efetuada pela Lei n.º 110/2019, de 9 de setembro - *Direitos e deveres do utente dos serviços de saúde*

Despacho n.º 3571/2013, de 23 de fevereiro, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde (publicado no Diário da República, 2.ª série, Parte C, n.º 46, de 6 de março de 2013)

Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, atualizada, com a última atualização efetuada pela Lei n.º 79/2019, de 2 de setembro - *Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho*

Decreto-Lei n.º 81/2009, de 2 de abril, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 137/2013, de 7 de outubro - *Estabelece as regras e princípios de organização dos serviços e funções de natureza operativa de saúde pública, sedeados a nível nacional, regional e local*

Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro na sua redação atualizada - *Estabelece o regime da criação, estruturação e funcionamento dos agrupamentos de centros de saúde do Serviço Nacional de Saúde*

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, atualizada, com a última atualização efetuada pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro - *Livro de Reclamações*

Decreto-Lei n.º 135/1999, de 22 de abril na sua redação atual, com a última alteração introduzida pela Lei n.º 61/2021, de 19 de agosto - *Medidas de modernização administrativa*

Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro (alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 291/2009, de 12 de outubro) - *Estabelece o regime de avaliação de incapacidade das pessoas com deficiência para efeitos de acesso às medidas e benefícios previstos na lei*

## **CIRCULARES, NORMAS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS**

Norma n.º 011/2020, de 18 de abril, da Direção-Geral da Saúde - *COVID-19: FASE DE MITIGAÇÃO - Saúde Mental*

Orientação n.º 006/2020, de 26 de fevereiro (atualizada em 29 de abril de 2021), da Direção-Geral da Saúde - *COVID-19: Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em empresas*

Norma n.º 010/2015, de 15 de junho, da Direção-Geral da Saúde - *Modelo de Funcionamento das Teleconsultas*

Circular Informativa n.º 05/DSPPS/DCVAE, de 3 de março de 2010, da Direção-Geral da Saúde - *Organização de Serviços de Segurança e Saúde do Trabalho/Saúde Ocupacional (SST/SO) nos Cuidados Primários de Saúde - ACES e Sede de ARS*

FIM DO DOCUMENTO