

SÍNTESE DE RESULTADOS

ENTIDADE/PROCESSO	HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS / AUDITORIA AO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO - ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE
AUDITORIA REF.ª	AI11/2021
O QUE AUDITÁMOS	O sistema de controlo interno instituído no acesso aos cuidados de saúde prestados no HFAR e a conformidade e regularidade do acesso à prestação desses cuidados.
O QUE CONCLUÍMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Estruturas de controlo, com evidências de trabalho desenvolvido e atividades de controlo formalizadas em instruções e normativos; • Centralização, registo e tratamento das reclamações, sugestões e agradecimentos; • Ausência de relação entre os objetivos formulados e os indicadores de referência ao acesso a cuidados de saúde; • Elevada rotatividade dos recursos humanos nas áreas de suporte à atividade prejudicando a consolidação do conhecimento e o respetivo ambiente de controlo; • Ausência de segregação entre as funções de processamento/liquidação e cobrança de faturas; • Inexistência de processo automatizado para a validação da aplicabilidade da taxa moderadora; • Desconsideração do potencial de dados disponível no sistema de informação de suporte ao processo, com prejuízo da monitorização e controlo do acesso a cuidados de saúde através de outros indicadores de atividade assistencial; • Ausência de publicitação, no sítio da internet do HFAR de indicadores de referência ao acesso a cuidados de saúde.
O QUE RECOMENDAMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir que os indicadores de desempenho definidos para o alcance dos objetivos incluam os relacionados com o acesso a cuidados de saúde; • Promover a execução das atividades permanentes, preferencialmente, com recurso a trabalhadores com relação jurídica de emprego público, em articulação com os Ramos das Forças Armadas, promovendo a gestão eficiente destes recursos; • Formalizar a introdução de rotinas de controlo mitigadoras da ausência de segregação entre as funções de processamento/liquidação e cobrança de faturas; • Assegurar a implementação de um processo automatizado na validação da aplicabilidade de taxas moderadoras; • Implementar procedimento de recolha dos dados necessários à obtenção do indicador de acesso à primeira consulta, conforme o instituído nos Hospitais do SNS; • Publicitar, no sítio da internet do HFAR os indicadores de referência do acesso a cuidados de saúde.