



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

# **CTH**

## **Consulta a Tiempo y Horas**

Sistema de  
referenciación  
nacional para  
1<sup>a</sup> consulta de  
especialidad  
Hospitalaria en el  
Servicio Nacional de  
Salud



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

**Portugal**





**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

World developmet indicators, 2009

**Chile**

**Portugal**

**Población**

milliones de habitantes

**17**

**11**

**Superficie**

miles km<sup>2</sup>

**757**

**92**

**PIB per cápita US \$**

**8 190**

**18 950**

**Esp. Vida al nacer**

años

**78**

**78**

**Mortalidad 0 -5 años**

‰

**9**

**4**



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

**1.**

SNS - Servicio Nacional de Salud  
(n. 1979)

- ✓ Red hospitalaria - 100 unidades
- ✓ Red de cuidados primarios - 2 100 locales
- ✓ Red de cuidados continuados - 3 000 camas
- ✓ Medicina privada convencional

**2.**

Medicina privada



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

# Contexto

## Sistema de referenciación

- 1.** Programa del Gobierno  
Acceso  
Transparencia
- 2.** Reforma de la Administración Pública
- 3.** Reforma del sector sanitario  
Nuevos modelos de organización y gestión en hospitales y cuidados primarios



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## **Acceso a Cuidados de Salud - medidas recientes**

- 2004.** Sistema Integrado de Gestión de Inscritos para Cirugía
- 2006.** Consulta a tiempo y horas
- 2007.** Carta de los Derechos de Acceso en el SNS
- 2008.** Tiempos Máximos de Respuesta Garantizados



**Portugal**  
**Serviço Nacional de Saúde**  
Consulta a tempo y horas

## **Consulta a tempo y horas**

Medida del Ministerio de Salud de Portugal en el SIMPLEX  
(Programa de Simplificación Legislativa y Administrativa, 2006)

Soporte tecnológico  
**ALERT® P1 REFERRAL**



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

# Consulta a tiempo y horas

## Qué es

Sistema Electrónico de referenciación por los Centros de Salud (CS) de las solicitudes de primeras consultas de especialidad en hospitales del SNS

Reglas de gestión claras y homogéneas, en todos los puntos de utilización

BD “centralizada” y universal, permitiendo el análisis de datos a nivel nacional, regional y por institución

Calidad de la información



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

# **Sistema de gestión del acceso a la 1<sup>a</sup> consulta de especialidad hospitalaria en el SNS**



**Portugal**  
**Serviço Nacional de Saúde**  
Consulta a tempo y horas

# Especialidades hospitalarias Situación antes del CTH

1. Programación de consultas por “cotas”
2. Desplazamiento del paciente al CS y al Hospital para solicitar la consulta
3. Burocracia en el intercambio de información entre CS y hospitales
4. Información poco fiable sobre el acceso a las 1<sup>as</sup> consultas de especialidad hospitalaria
5. Retraso en la obtención de consultas en algunas especialidades y hospitales
6. Elevada demanda
7. “Triage” clínico poco frecuente



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## Sistema CTH

Finalidad: mejorar el acceso a las 1<sup>as</sup> consultas de especialidad en los hospitales del SNS

### Sistema de información integrado, universal

- ✓ conocer la demanda
- ✓ conocer tiempo respuesta
- ✓ fiabilidad
- ✓ transparencia



### Sistema de gestión

- ✓ implicar instituciones
- ✓ implicar profesionales
- ✓ guiar el acceso de los ciudadanos a la 1<sup>a</sup> consulta de especialidad hospitalaria



**Portugal**  
**Serviço Nacional de Saúde**  
Consulta a tempo y horas

# Sistema CTH - resultados esperados

1. Transparencia en el proceso de programación de la 1ª consulta de especialidad hospitalaria
2. Programación por prioridad clínica (triage clínico)
3. Mejor información
4. Mayor eficacia y eficiencia de la respuesta de los HH y CS
5. Facilitación del circuito del usuario hasta la consulta
6. Mejora en la orientación de los pacientes
7. Reducción de la burocracia entre CS y HH



# Portugal Serviço Nacional de Saúde

Consulta a tempo y horas

 **organismos gestores**

 **centro de salud**



**H hospital**



**médico**

Realiza la solicitud de la primera consulta (de acuerdo con criterios protocolado).



**administrativo**

Verifica na necesidad de digitalizar la información adicional o si hay otras solicitudes del médico.



**administrativo**

Se percibe de la llegada de solicitudes.



**médico/decisor**

Clasifica solicitudes de 1ª consulta de acuerdo con normas de orientación clínica.



**paciente**



**administrativo**

Llama paciente a la consulta



**médico/decisor**

Decisión.



**médico**



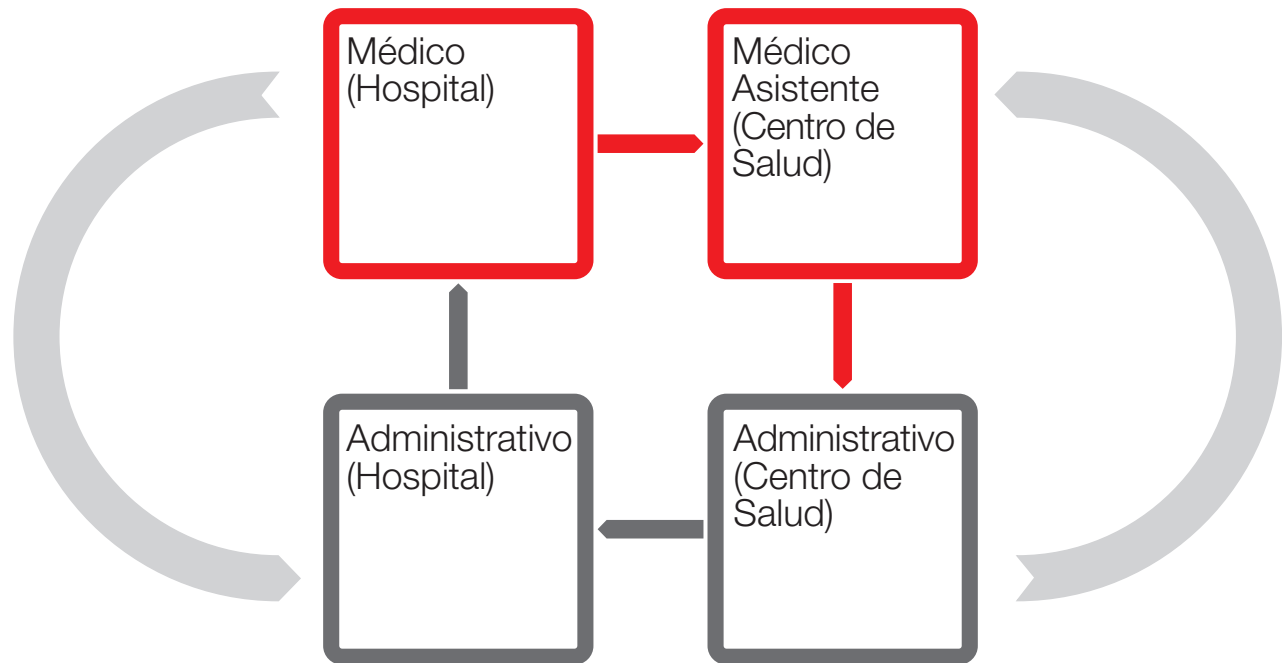
**médico/decisor**

Información sobre decisión relativa a la solicitud.



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## Profesionales implicados





**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## **Sistema CTH**

### Centro de salud

El médico asistente solicita por vía electrónica la 1ª consulta de especialidad en el hospital

- indica si la solicitud es “urgente” o “normal”
- añade información clínica

El administrativo orienta la solicitud y puede añadir elementos de identificación u otra documentación pertinente



**Portugal**  
**Serviço Nacional de Saúde**  
Consulta a tempo y horas

## **Sistema CTH** Hospital

El administrativo verifica la información enviada por el centro de salud y envía las solicitudes para “triage”

El triador hace el “triage” clínico: asigna la prioridad para la programación de consulta “prioridad muy alta”, “prioridad alta”, “prioridad normal”

El administrativo anota la consulta (o el propio “triador”) y convoca al paciente

El médico que hace la consulta encamina información de retorno al médico asistente

(el estado de la solicitud es monitorizado desde el centro de salud)



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## **Beneficios para el Ciudadano**

Proceso de programación más sencillo

Asistencia de acuerdo con la prioridad clínica

Mejora progresiva del acceso a la 1<sup>a</sup> consulta de especialidad

Transparencia de la información



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## **Beneficios para el Centro de Salud**

Información actualizada y rigurosa sobre el estado de las solicitudes

Conocimiento de la capacidad de respuesta del (los) hospital(es) de destino

Posibilidad de reencaminar al usuario

Comunicación más sencilla con el (los) hospital(es) de destino

Información de retorno por vía electrónica



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## **Beneficios para el Hospital**

Un dispositivo para mejorar el funcionamiento de las consultas externas

Evidencia para ajustar medios en función de las necesidades expresadas por los centros de salud y los ciudadanos

Transparencia en la atención a los usuarios de acuerdo con la prioridad de su situación clínica



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## **Factores críticos de éxito**

Coordinación entre los niveles de cuidados promoviendo el uso prudente de los recursos

Comunicaciones (capacidad, velocidad)

Mejora de los criterios de referencia clínica

Satisfacción de los profesionales

Satisfacción de los usuarios



**Portugal**  
**Serviço Nacional de Saúde**  
Consulta a tempo y horas

## **Sistema CTH en crecimiento**

Noviembre 2006

10 Hospitales

75 Centros de Salud

Mayo 2009

94 (100) Hospitales

2044 (2100) unidades de cuidados  
primarios

13 800 profesionales formados



**Portugal**  
**Serviço Nacional de Saúde**  
Consulta a tempo y horas

# **Sistema CTH** **en evolución (2009...)** Hospitales

Referenciación para especialidades en el mismo hospital

Referenciación para especialidades en otros hospitales

Otros (convencionados)



**Portugal**  
**Serviço Nacional de Saúde**  
Consulta a tempo y horas

## **Resultados esperados**

Obtención de mejor servicio y calidad en la prestación de cuidados

Responsabilización de la administración, de los ciudadanos y de los prestadores de cuidados

Aumento de la confianza en el sistema de salud y en sus instituciones

Aumento de la eficiencia



**Portugal**  
**Serviço Nacional de Saúde**  
Consulta a tempo y horas

# Consulta a tempo y horas

## Permite

- 1.** Mayor equidad y transparencia en el acceso a las consultas hospitalarias
- 2.** Mejor orientación de la movilidad de las personas dentro del sistema de salud
- 3.** Conocimiento de los tiempos de respuesta de los hospitales en las diferentes especialidades



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## Consulta a tiempo y horas

4. Publicación (fiable) de los tiempos de respuesta relativos a las consultas, en los términos de la Ley
5. Contractualización de los cuidados en el SNS de acuerdo con las necesidades de la población (no de acuerdo con el “historial” de producción)



**Portugal**  
**Serviço Nacional de Saúde**  
Consulta a tempo y horas

## Consulta a tempo y horas

- 6.** Mayor evidencia relativa a la necesidad/ pertinencia/ adecuación de la realización de convenciones
- 7.** Mejor conocimiento de los costes asociados a los ambulatorios en los hospitales y de la referenciación en cuidados de salud primarios



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

## **Consulta a tiempo y horas**

**8.** Más facilidad en la gestión de la enfermedad por los profesionales de salud



**Portugal**  
**Servicio Nacional de Salud**  
Consulta a tiempo y horas

# Consulta a tiempo y horas

“El futuro ya no es lo que era.”

*Paul Valéry*