



MANUAL
Serviço de Imagiologia
Geral / Serviço de
Imagiologia Neurológica

**MANUAL DE
BOAS PRÁTICAS**

M.04/03
Data: 21/06/19
Pág. 1 de 17

Resumo das revisões:

Nº da revisão	Descrição da alteração	Data de entrada em vigor	Emissor
00	<i>Documento inicial</i>	02/05/16	<i>Serviço de Imagiologia Geral / Serviço de Imagiologia Neurológica</i>
01	- <i>Colocação de logotipo da Certificação ISO 9001 APCER.</i>	25/07/16	<i>Serviço de Imagiologia Geral / Serviço de Imagiologia Neurológica</i>
02	- <i>Atualização de acordo com a ISO 9001:2015;</i> - <i>Atualização da Direção do Serviço de Imagiologia Neurológica – Drª Graça Sá Nunes.</i>	29/01/18	<i>Serviço de Imagiologia Geral / Serviço de Imagiologia Neurológica</i>
03	- <i>Atualização do logotipo do CHULN e do símbolo de certificação APCER.</i>	21/06/19	<i>Serviço de Imagiologia Geral / Serviço de Imagiologia Neurológica</i>



MANUAL
Serviço de Imagiologia
Geral / Serviço de
Imagiologia Neurológica


MANUAL DE
BOAS PRÁTICAS

M.04/03
Data: 21/06/19
Pág. 2 de 17

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Serviço de Imagiologia Geral e Serviço de Imagiologia Neurológica

Centro Hospitalar Universitário Lisboa-Norte, EPE

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
Grupo da Ética e Disciplina Laboral		21/06/2019



MANUAL
Serviço de Imagiologia
Geral / Serviço de
Imagiologia Neurológica

**MANUAL DE
BOAS PRÁTICAS**

M.04/03
Data: 21/06/19
Pág. 3 de 17

Índice

Nota Introdutória	4
Âmbito	4
Objetivos	5
Instalações	5 - 7
Organização do SIG / SIN	7 - 8
Recursos Humanos	8 - 13
Relação com o Utente	13 - 17
Referências Bibliográficas	17



Nota Introdutória

O Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE (CHULN) é um estabelecimento de referência do Serviço Nacional de Saúde, o qual tem como funções primordiais a prestação de cuidados de saúde, a formação pré, pós-graduada e continuada e a investigação.

As boas práticas em qualquer unidade de saúde são primordiais para que o utente possa usufruir de um cuidado de confiança, transparente e acessível praticado por profissionais experientes, competentes e com sentido de humanização.

Com essa visão, o Serviço de Imagiologia Geral (SIG) e o Serviço de Imagiologia Neurológica (SIN) do CHULN elaboraram o *Manual de Boas Práticas* com várias recomendações, que, adotadas no quotidiano pelos diferentes profissionais que o compõem, proporcionam um serviço de excelência com uma qualidade mais consistente e consequentemente reforça a sua imagem de prestígio perante o público. Este manual assume por completo o Código de Conduta Ética do CHULN (em anexo) focando, no entanto, alguns aspetos mais relevantes das práticas profissionais diárias de um Serviço de Imagiologia.

O *Manual de Boas Práticas* está estruturado em diversos capítulos, começando por ser descrita a estrutura organizacional da unidade tanto a nível físico (instalações) como humano (Médicos Radiologistas, Médicos Neuroradiologistas, Técnicos de Radiologia, Enfermeiros, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais) e culmina ao serem apresentadas algumas recomendações para uma boa relação com os utentes.

Âmbito

Este manual é dirigido a todos os colaboradores do SIG / SIN do CHULN, independentemente do vínculo ou da posição hierárquica que ocupam.

O SIG encontra-se dividido em dois pólos principais: Hospital de Santa Maria (HSM) e Hospital Pulido Valente (HPV). O SIN comporta somente o HSM.

No HSM, o SIG / SIN localiza-se no Piso 2 apresentando diversos postos avançados (Blocos Operatórios, Consulta de Ortopedia, entre outros) destacando-se as duas salas de Radiologia Geral que se encontram no Serviço de Urgência Geral.

No HPV, o SIG situa-se no Edifício D. Carlos no Piso 0, apresentando também postos avançados (Bloco Operatório e Unidade de Técnicas Invasivas Pneumológicas). A urgência interna no HPV encontra-se localizada no Edifício Rainha D^a. Amélia (Piso 0).



Objetivos

No SIG / SIN são efetuados exames complementares de diagnóstico através da utilização de radiações ionizantes, ultrassons ou campos magnéticos. O utente que se dirige ao Serviço possui um maior ou menor nível de ansiedade, devido ao seu estado de saúde ou ao exame / intervenção que irá realizar, pelo que é primordial que exista uma equipa qualificada e dedicada em lhe realizar o melhor exame / intervenção possível, promovendo o seu conforto e segurança, tendo por base uma linguagem acessível, de modo que o doente se sinta ativo no seu processo de diagnóstico e / ou terapêutica.

Desta forma, o *Manual de Boas Práticas* tem como objetivos:

- Implementar ou consolidar boas práticas de atendimento aos utentes;
- Clarificar as funções de cada grupo de profissional que compõe a equipa multidisciplinar do SIG / SIN;
- Harmonizar as práticas profissionais no SIG / SIN.

Instalações

As instalações do SIG / SIN do CHULN devem possuir características arquitectónicas específicas, que permitam potencializar o fluxo do trabalho e proporcionar um ambiente confortável e de fácil acesso aos utentes.

As instalações devem ser projetadas de modo a promover a redução da ansiedade e do *stress* associado à realização dos exames / intervenções, e permitir assegurar a máxima dignidade e privacidade aos utentes. Devem ainda conter informação de forma clara, simples e explícita sobre os procedimentos realizados no Serviço.

A configuração deste Serviço é considerada como um fator determinante na qualidade dos serviços prestados devendo, por isso, facilitar e promover a interação e circulação dos profissionais de forma a aumentar a eficácia dos mesmos. Os profissionais devem ter acesso diferenciado a zonas restritas e interditas aos utentes.

Distinção entre Zonas

O SIG / SIN, sempre que possível, deve contemplar uma projeção específica que permita preservar uma maior independência de circuitos (utentes / profissionais). A circulação dos profissionais e dos utentes deve ser efetuada de forma separada e em zonas distintas.



Para uma melhor organização e eficácia dos profissionais, as instalações devem estar divididas em três zonas distintas: Zona de utentes; zona de exames; zona de apoio.

Zona de Utes

Na zona de utentes estão incluídos a receção, salas de espera e corredores de circulação de utentes. A sala de espera deve proporcionar o maior conforto possível aos utentes, possuindo:

- Uma dimensão adequada;
- Lugares sentados individuais suficientes para o número de utentes expectáveis;
- Instalações sanitárias, em número adequado ao fluxo de utentes, onde deve estar incluído pelo menos uma unidade para deficientes.
- Espaço infantil direcionado para o entretenimento das crianças;
- Espaço dedicado à alimentação e higiene de bebés e / ou crianças;
- Espaço específico para utentes em macas e cadeiras de rodas.

Devem ainda dispor, se possível, de equipamento para entretenimento e distração para o tempo de espera (Ex.: televisão, rede *wi-fi*).

Zona de Exames

São classificadas como zona de exames as várias salas de exames, áreas de comando e vestiários de utentes.

As salas de exames devem ser o mais amplas possível de forma a facilitar a circulação de macas e cadeiras de rodas. Devem estar livres de objetos desnecessários à realização de exames garantindo um rápido acesso aos utentes em situações de emergência. As salas de exame devem ter uma altura mínima obrigatória por lei de 2,7 m. No entanto as áreas recomendadas e áreas mínimas podem variar para cada valência, devendo ser entendidas como as áreas reais das divisões onde se encontram instalados os equipamentos, excluindo áreas de controlo e vestiários de doentes.

Classifica-se como área de controlo / comando espaços de apoio nas salas de exames onde os profissionais se encontram durante a realização dos exames. Esta área deve respeitar os seguintes critérios:

- Visibilidade total do utente;
- Permitir o fácil acesso ao utente no equipamento;
- Boa comunicação com o utente na sala de exame;
- Ser eficaz na proteção contra a radiação primária e secundária.

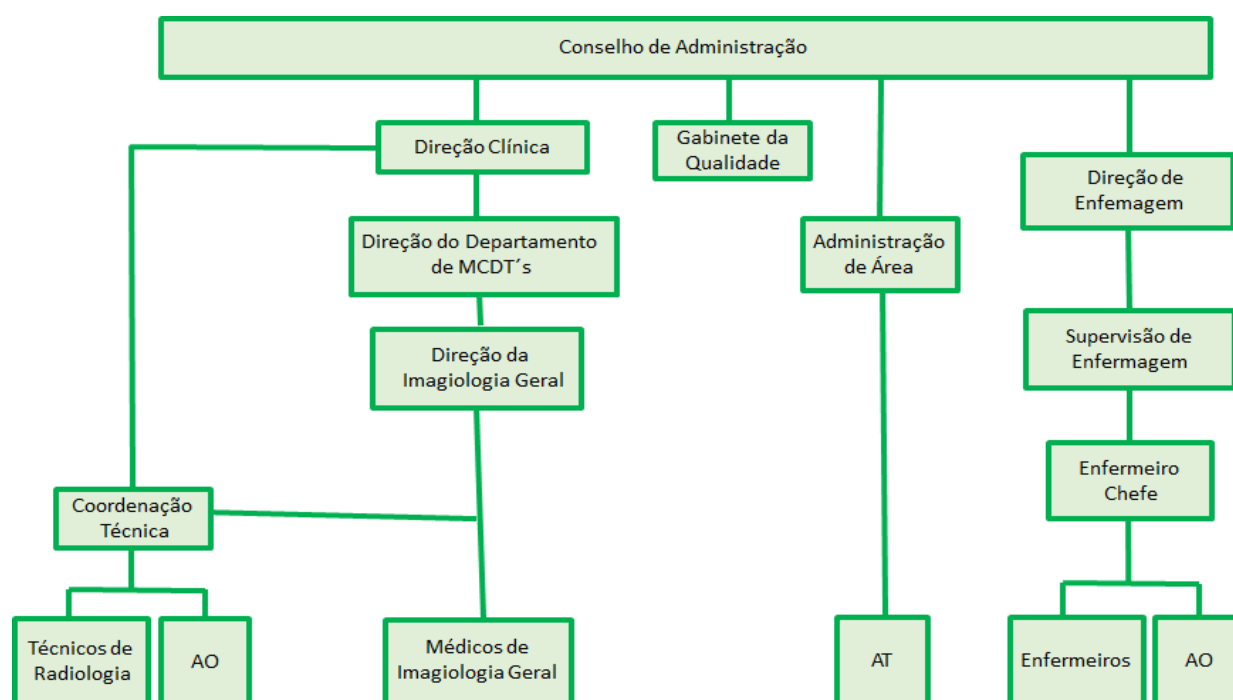
Zona de Apoio

Pode ser considerada toda a zona que sirva de suporte para o bom funcionamento do Serviço. Deve-se incluir zonas de utilização no pré e pós realização de exames tais como:

- Sala de preparação;
- Recobro pós anestésico;
- Sala de processamento e arquivo de imagem;
- Salas de realização de relatórios;
- Sector administrativo;
- Armazéns;
- Vestiários, sanitários de pessoal, sala de pessoal.

Organização do SIG / SIN

A estrutura organizativa do SIG / SIN do CHULN permite não só atuar ao nível das vertentes técnica e diagnóstica da Imagiologia, bem como, todas as outras vertentes que direta ou indiretamente este abrange. Encontra-se, assim, o organigrama do SIG / SIN de forma a clarificar a estrutura organizativa, os níveis de liderança e de responsabilidade.





Recomendações de Liderança

Os líderes organizativos do SIG e do SIN desempenham um papel fundamental no estabelecimento e consolidação de boas práticas profissionais e de elevados padrões de qualidade. Assim, sugere-se que a sua liderança se faça pelo exemplo e que:

- Mantenha bem informados todos os membros da equipa relativamente a temas relevantes, destacando o papel de cada elemento e a sua influência para a restante equipa;
- Disponibilize de forma clara e atempada escalas de serviço (horários, tarefas, banco de horas);
- Desenvolva programas que promovam a melhoria da prática do Serviço e de cada grupo profissional;
- Permita tempos de disponibilidade para participação em sociedades e organizações científicas;
- Permita tempos de trabalho dirigidos ao aperfeiçoamento do funcionamento do Serviço;
- Fomente um ambiente que estimule a recolha de opiniões e a análise dos problemas.

Recursos Humanos

De acordo com o Código de Conduta Ética do CHULN, os profissionais do SIG / SIN devem *pautar as suas relações recíprocas com confiança, lealdade e respeito, tratamento cordial e profissional, contribuindo para a criação de um bom ambiente de trabalho, desenvolvendo uma atitude de transparência e abertura no trato pessoal de modo a promover a participação de todos. Os colaboradores não devem fornecer informações falsas, inexatas ou exageradas, recusar-se a trabalhar com outros colegas ou ter atitudes de obstrução.*

A equipa do SIG / SIN é multidisciplinar englobando diferentes profissionais: Médicos Radiologistas e Neuroradiologistas, Técnicos de Radiologia, Enfermeiros, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais. Em seguida, apresentam-se as responsabilidades de cada grupo profissional.

Médicos

De um modo geral as responsabilidades dos Médicos Radiologistas e Médicos Neuroradiologistas são (de acordo com o que se encontra referido na respetiva descrição de funções):

- Atendimento de utentes devidamente referenciados, com oportuna informação ao Médico de Clínica Geral, mediante relatório escrito confidencial;
- Diagnóstico e tratamento dos doentes internados, apoiado numa eficaz relação profissional com o respetivo Médico de Clínica Geral e outros Médicos envolvidos no seu atendimento extra-hospitalar;
- Atendimento nos serviços de urgência hospitalar;



- Ensino e investigação científica relacionados com a sua área profissional, de acordo com a programação dos respetivos serviços.

Compete ao Diretor, para além do referido anteriormente:

- Dinamizar a investigação científica na área da respetiva especialidade;
- Ter a seu cargo a garantia da qualidade dos serviços prestados;
- Coordenar os recursos humanos a seu cargo, nomeadamente os restantes Médicos Assistentes;
- Programar os horários de trabalho, turnos e férias dos pares.

Técnicos de Radiologia

De acordo com a “Descrição de Funções”, as responsabilidades dos Técnicos de Radiologia são:

- Organizar os seus turnos de trabalho com vista a que decorram sem atrasos ou quaisquer outros percalços. Fazer com que a permanência do utente seja rápida, agradável e que não prejudique o fluxo normal de atendimento. Avaliar e decidir sobre quaisquer situações extraordinárias, sempre com o objetivo de facilitar o utente e a organização do serviço.
- Produzir imagens de qualidade fornecendo ao médico condições que permitam facilitar o diagnóstico ou tratamento, usando a mínima dose possível desde que compatível com os critérios mínimos de qualidade radiológica.
- Preparar e posicionar o utente para a realização do exame.
- Orientar os utentes fornecendo indicações sobre os procedimentos que vai adotar e explicando a forma como deve colaborar para otimizar o resultado. Zelar pela segurança do utente durante a execução do exame e pela higiene e limpeza das áreas promovendo sempre que necessário a sua limpeza e desinfeção.
- Responsabilizar-se pela proteção do utente e restante pessoal do Serviço contra as radiações, fornecendo e utilizando as diversas técnicas e equipamentos ao seu dispor.
- Responsabilizar-se pela correta identificação dos exames.
- Assegurar a qualidade dos materiais e equipamentos providenciando as retificações que sejam necessárias ao seu bom desempenho. Praticar as normas de controlo de qualidade adotadas.
- Participar na integração de novos Técnicos de Radiologia transmitindo conhecimentos e acompanhando-os dentro das suas competências. Promover e facilitar a integração no Serviço, criando bom espírito de equipa.
- Zelar pelo sigilo dos dados clínicos e outros mantendo a todos os níveis respeito pela privacidade do utente.
- Efetuar todos os registos necessários informaticamente conforme as instruções vigentes.
- Orientar o Assistente Operacional escalado verificando o cumprimento das suas tarefas.



Ao Técnico Coordenador compete:

- Contribuir para a definição dos objetivos da sua profissão, em conjunto com a equipa que coordena, em conformidade com os objetivos gerais da instituição e do Serviço;
- Proceder à distribuição do trabalho;
- Apoiar tecnicamente as atividades dos profissionais do seu sector, designadamente acolhendo e integrando os Técnicos de Radiologia recém-admitidos;
- Proceder ao planeamento, controlo e avaliação periódica do exercício e atividades dos Técnicos e de outro pessoal afeto ao respetivo sector, sem prejuízo, neste último caso, das competências das respetivas chefias;
- Promover reuniões periódicas com os elementos da sua profissão, de modo a identificar problemas, detetar carências e propor soluções adequadas;
- Elaborar pareceres relacionados com a área de atividade que coordena, quer por iniciativa própria, quer por solicitação do Diretor do Serviço ou outro órgão da respetiva estrutura hierárquica;
- Participar nos processos de concursos, integrando os júris ou indigitando profissionais para o efeito, bem como na avaliação do desempenho;
- Propor o plano de férias do pessoal do respetivo sector;
- Propor os horários de trabalho dos Técnicos que coordena, bem como elaborar a escala de serviço e verificar o respetivo cumprimento;
- Autorizar a troca de turnos;
- Participar na elaboração do plano de ação do Serviço, na previsão de orçamentos e no relatório de exercício;
- Informar sobre matérias relacionadas com a mobilidade do pessoal Técnico, licenças e demais matérias de gestão de idêntica natureza;
- Proceder ao levantamento e organização estatística do movimento assistencial do sector e orientar a organização de ficheiros, se necessário;
- Zelar pela correção técnica, rentabilidade e humanização dos cuidados de saúde no respetivo sector;
- Participar na certificação e controlo de qualidade;
- Identificar necessidades de formação em geral e promover a formação contínua dos profissionais;
- Colaborar na organização de ações de formação de outro pessoal, se necessário, e incentivar ações de investigação e pesquisa no domínio da respetiva profissão.



Compete ao Coordenador na área de recursos materiais:

- Detetar carências e avaliar os meios materiais já existentes, propondo medidas para a sua melhor rentabilização e eficácia;
- Integrar comissões de escolha e recepção de materiais de uso corrente e equipamentos;
- Requisitar materiais e equipamentos e assegurar a sua correta utilização;
- Colaborar na organização e planeamento de espaços de trabalho e participar no controlo e segurança nos locais de trabalho e zelar pela manutenção e funcionamento do material e equipamento do serviço.

Enfermeiros

Prestar os cuidados de enfermagem necessários e inerentes à realização de exames / intervenções no SIG / SIN.

Assistentes Técnicos (AT)

As responsabilidades dos AT foram divididas em 2 grupos: *Receção* e *BackOffice*.

Assim, as responsabilidades dos AT que estão na *Receção* são:

- Atendimento presencial a utentes;
- Atendimento presencial aos colaboradores do próprio Serviço;
- Receção de prescrições de exame, confirmação da identificação do utente, contactos, pesquisa da data da próxima consulta e entrega das preparações dos exames. As prescrições rececionadas são colocadas nos locais devidos para futura triagem médica;
- Controlo das prescrições em espera para serem chamados, sejam eles provenientes da urgência ou dos internamentos;
- Impressão de etiquetas (mamografias, biopsias, drenagens, angiografias, ressonâncias) com base em listagens já efetuadas;
- Tratamento de situações de utentes que faltam e seu respetivo arquivo;
- Manutenção das gavetas de exames marcados de forma a estarem constantemente ordenadas e confirmadas;
- Atendimento telefónico e resposta a *e-mail*;
- Sempre que necessário devem proceder ao adiconamento de exames ou abertura de inscrição;
- Receção de pedidos de CD e respetiva entrega;
- Marcação de exames.



No que se refere ao *Backoffice*, as responsabilidades dos AT são:

- Manutenção e gestão das marcações em cumprimento com a distribuição médica mensal;
- Elaboração das listagens para as salas e sua respetiva confirmação com a agenda e avisos;
- Marcações / desmarcações / substituições de exames (consultas, internamentos);
- Controlo das gavetas de exames para marcações;
- Arrumação dos pedidos chegados das triagens;
- Após triagem médica e ocupação total do número de vagas disponíveis, encaminhamento das prescrições dos exames para termo de responsabilidade;
- Resposta a *e-mails*, receção de FAX e seu encaminhamento, atendimento telefónico;
- Receção de protocolos (consulta de pediatria, centro ambulatório);
- Envio das prescrições sem data de consulta seguinte à Administradora de Área;
- Envio de exames para o exterior solicitados pelos relatórios clínicos;
- Resposta / esclarecimento a duplicações de exames;
- Registrar a entrega dos CD no MCDT ByMe®;
- Contactos telefónicos aos utentes para avisos de marcações de exames;
- Gestão de marcações e envio de exames a estabelecimentos prisionais e Tribunais.
- Envio de reclamações;
- Tratamento na GH e acompanhamento de termos de responsabilidade externos de exames realizados na Imagiologia;
- Tratamento de P1 de exames realizados na Imagiologia;
- Registo das listagens diárias de taxas moderadoras e valores cobrados enviadas da receção para entrega aos serviços financeiros;
- Transcrição de relatórios gravados em áudio.

Assistentes Operacionais (AO)

As responsabilidades dos AO incluem, conforme consta na “Descrição de Funções”:

- Manter as salas ordenadas e arrumadas criando um ambiente agradável, manter as marquesas e mesas devidamente cobertas (papel) com almofadas, lençóis e outros materiais necessários ao conforto e higiene do utente e ajudar na preparação dos diversos produtos necessários ao exame (contrastes orais, entre outros);
- Fazer uma gestão eficaz da roupa (lençóis, fronhas, fatos) no que se refere à sua receção, armazenamento e notificação de faltas;



- Confirmar o nome do utente, idade e outros dados importantes a fim de evitar qualquer erro ou troca de identidade. Encaminhar o utente ao gabinete, ajudar a despir / vestir (sempre que necessário e solicitado), mandar retirar qualquer objeto que possa prejudicar o exame (fios, anéis ou outros objetos metálicos) e providenciar a segurança de roupas e bens;
- Proceder de forma segura na movimentação do utente e acompanhante, na passagem e no deitar ou levantar das mesas de exame;
- Atender os telefones no Serviço e encaminhar com eficácia o assunto, tomar nota de mensagens e zelar pela sua transmissão;
- Manter em condições ótimas de limpeza os equipamentos utilizados pelos utentes, permanecendo atento a qualquer alteração e retificá-la;
- Fazer uma triagem dos lixos com especial atenção aos materiais perigosos ou contaminados e acondicioná-los de forma correta para sua remoção do Serviço;
- Repor materiais de consumo diário como por exemplo toalhetes das mãos, papel higiénico, sabonete e desinfetante para as mãos;
- Transportar artigos farmacêuticos para o serviço e para as salas de exame e tomar os devidos cuidados no seu transporte e acondicionamento;
- Transmitir conhecimentos e facilitar a integração de novos AO no Serviço acompanhando a sua prestação nas diversas áreas de Serviço;
- Zelar pela segurança do Serviço, controlando os acessos;
- Auxiliar na realização de exames a utentes intransportáveis sempre que solicitado pelo Técnico de Radiologia;
- Zelar pelo sigilo dos dados clínicos, pessoais e sociais relativos aos utentes ou serviços que lhe estão confiados, bem como dos processos, estudos e investigações em curso.

Relação com o Utente

É importante que os profissionais do SIG / SIN proporcionem aos utentes uma boa experiência antes, durante e após a realização dos exames imagiológicos, sendo imprescindível que todos os profissionais deste Serviço assumam como prioridade realizar um bom atendimento a todos os utentes, esforçando-se para:

- Proporcionar um ambiente confortável para os utentes, promovendo a redução de *stress*;
- Assegurar a máxima dignidade e privacidade a todos os utentes;
- Disponibilizar informações gerais e / ou específicas, em linguagem simples e explícita, acerca dos exames imagiológicos;



- Compreender e reconhecer as preocupações dos utentes e apoiar os utentes no seu circuito. O atendimento dos utentes do SIG / SIN deve basear-se em três princípios éticos / morais fundamentais: respeito mútuo, proibição da discriminação e confidencialidade dos dados. Desta forma, todos os utentes e respetivos acompanhantes devem ser tratados com respeito, tanto ao nível das atitudes como da comunicação e ações. Para além disso, é inadmissível qualquer forma de discriminação, seja de origem étnica, religiosa, género, política ou outra. Por fim, todos os colaboradores do SIG / SIN devem guardar sigilo profissional relativamente a dados clínicos, pessoais e sociais dos utentes.

Apresentação dos Profissionais

Os profissionais do SIG / SIN do CHLN devem estar sempre corretamente fardados e identificados (com cartão de identificação emitido pelo CHLN). Para além disso, deverão também apresentar-se com o dosímetro, quando aplicável. No que se refere à linguagem, esta deve ser acessível, cordial e empática, evitando-se o tom informal ou expressões demasiado coloquiais.

O tom de voz dos profissionais deverá ser, sempre que possível, baixo e calmo.

Deve ser usada a 3ª pessoa do singular na abordagem ao utente e / ou acompanhante. O comportamento dos profissionais do SIG / SIN no atendimento aos utentes deve ser o mais o correto possível, devendo-se evitar o uso de telefones e equipamentos eletrónicos pessoais bem como a ingestão de alimentos (ex: comida, bebida, pastilhas elásticas) na presença do utente.

Marcações de Exames

Registo informatizado das marcações e que devem ser efetuadas tendo em conta a maior brevidade possível. Deve ser dada prioridade aos exames considerados clinicamente mais urgentes.

O número de marcações por sessão deve contemplar o tempo médio por exame de forma que não existam sobreposições de exames.

No ato da marcação de exames, deverão ser fornecidas e explicadas as indicações para as preparações dos exames em causa, bem como os contatos do SIG / SIN. As dúvidas dos utentes deverão ser esclarecidas sempre que possível.

Chamada e Identificação do Utente

A chamada dos utentes para a realização dos exames deve ser feita preferencialmente usando o nome completo do utente. Caso não seja possível, os utentes devem ser chamados pelo seu nome próprio e dois últimos apelidos, precedidos do título Sr. / Srª. / Dª. Desaconselha-se a chamada dos utentes apenas por dois nomes (1º nome próprio e apelido).



Todos os utentes devem ser corretamente identificados antes do início dos exames imagiológicos. Os utentes do Serviço de Urgência Geral e internados do CHLN devem possuir obrigatoriamente uma pulseira com a respetiva identificação, conforme consta na “Norma nº 5 – Identificação do doente” da Direção de Enfermagem.

Quando não é possível realizar uma identificação segura dos utentes (nome completo e data de nascimento), os exames não deverão ser realizados a não que haja uma identificação do utente por um familiar / acompanhante ou por um colaborador do serviço de internamento do utente. Neste caso, recomenda-se que o nome e número mecanográfico do colaborador fiquem registados na aplicação Glintt® ou PACS.

Preparação do Utente

A preparação do exame deve ser da responsabilidade do profissional que está indicado no procedimento do próprio exame. No entanto, deve-se ter o cuidado de:

- Justificar a preparação;
- Disponibilizar ajuda e colaborar na preparação dos utentes sempre que é solicitado e / ou necessário.

Realização do Exame

Os procedimentos a serem realizados aos utentes devem ser devidamente explicados antes do início dos exames.

Consentimento Informado

Os exames que necessitam de consentimento informado (Ex: Exames com contraste, procedimentos intervencionistas, exames com sedação, exames em utentes grávidas) só devem ser iniciados após a verificação do correcto preenchimento do consentimento informado. Os Técnicos de Radiologia bem como os Médicos deverão esclarecer qualquer dúvida que o doente apresente, preferencialmente antes de iniciar o exame.

Proteção e Segurança Radiológica

Os três princípios básicos da Proteção e Segurança Radiológica deverão estar presentes em todas as atividades do SIG / SIN, isto é, tanto na realização de exames imagiológicos como no seu planeamento e posterior análise.

Assim, antes da realização do exame deve-se confirmar a respectiva informação clínica, de modo que se possam detectar possíveis pedidos de exames errados ou repetidos (Princípio da Justificação).

Durante os exames, os doentes deverão ser sempre sujeitos à menor dose de exposição radiológica possível que permita o diagnóstico da situação clínica em causa (Princípio ALARA).

Deverá ainda ser implementado o Princípio da Optimização de Dose, de forma que a dose de radiação dos exames possa ser otimizada. Para tal, todos os profissionais deverão ser incentivados a participar com sugestões de melhoria e implementação de protocolos de redução de dose.

Os protocolos de redução de dose bem como os procedimentos/instruções de trabalho implementados nesta área devem ser cumpridos por todos os profissionais do SIG / SIN, devendo-se dar maior destaque ou prioridade aos grupos de risco, tais como grávidas, utentes pediátricos e utentes submetidos a procedimentos intervencionistas.

Higiene

Todos os exames deverão ser realizados respeitando critérios de higiene, sendo que todos os profissionais deverão cumprir os protocolos em vigor no SIG / SIN e no CHULN, nomeadamente a norma “Procedimento da Higiene das Mãos” (CHULN). As ações de formação contínua deverão ser promovidas.

Retorno

Todos os acontecimentos ocorridos que sugiram alguma anormalidade deverão ser devidamente reportados à Coordenação Técnica. Desta forma, foram definidos 3 tipos de acontecimentos os quais possuem procedimentos e impressos próprios para o respectivo retorno:

- Eventos Adversos - *“Todo o efeito não desejado que resulta da intervenção ou ausência dos cuidados de saúde, mas não da doença ou do estado do utente, ou no decorrer dos mesmos.”* Os eventos adversos estão diretamente relacionados com acontecimentos relacionados com os utentes e deverão ser reportados através da aplicação HER+.
- Reações Adversas a Medicamentos – No caso do SIG / SIN as reações adversas mais comuns são a contrastes imagiológicos e devem ser reportadas através do preenchimento do impresso do INFARMED adoptado pelo SIG / SIN para o efeito, e disponível na Área da Qualidade.
- Ocorrências – Acontecimentos decorridos com profissionais, ou outros, do CHULN os quais devem ser reportados através da Área da Qualidade.
- Avarias – Problemas / avarias de equipamentos do SIG / SIN que devem ser comunicadas através da Área da Qualidade.

Encaminhamento

O encaminhamento do utente bem como os cuidados após o exame deve ser da responsabilidade do profissional que está indicado para do próprio exame. Deve contemplar informações acerca do arquivo do exame radiológico na rede PACS, do prazo previsto para relatório médico (caso se justifique) e do próximo passo do utente no seu circuito.

Arquivo do Exame

O CHLN dispõe de um PACS (*Picture Archiving and Communication System*), que consiste num sistema de arquivo e distribuição de imagens digitais baseada em rede informática.

As imagens adquiridas nos diversos equipamentos radiológicos (TC, RM, RC, US, Angiografia) devem ser armazenadas em formato digital, pós processadas, recorrendo a ferramentas específica e distribuídas (com Relatório Imagiológico na eventualidade de existir) para qualquer ponto da instituição, bastando apenas ter acesso à Intranet. Os relatórios dos exames radiológicos deverão estar disponíveis no sistema PACS no prazo máximo de 10 dias úteis.

Na eventualidade de um utente necessitar que lhe sejam disponibilizados os exames para levar para o exterior do CHULN, os mesmos devem ser disponibilizados em formato de CD / DVD impresso com o logótipo da instituição e contendo uma visualizador DICOM autoexecutável, que permitirá visualizar as imagens em qualquer computador. A exportação de exames só deverá ser feita após preenchimento do respectivo formulário pelo utente, representante legal ou transferência de processo.

Sempre que os utentes possuam exames realizados noutras instituições e que sejam relevantes para o processo imagiológico / clínico, os mesmos deverão ser importados para o sistema PACS do CHULN e disponibilizado o seu acesso a todos os utilizadores. Para além de permitir evitar, em algumas situações, a repetição desnecessária de exames, permitirá também disponibilizar informações adicionais, que poderão ser relevantes na avaliação evolutiva do utente.

Referências Bibliográficas

- Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, *Código de Conduta Ética*, 2015.
- Sociedade Portuguesa de Radiologia e Medicina Nuclear, *Manual de boas Práticas da Especialidade de Radiologia*, <http://www.sprmn.pt/pdf/MBPVERSAOFINALCOLEGIOM.pdf>, em Agosto de 2015.