

## RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem publicar e divulgar, até 31 de Março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, o qual será auditado, aleatória e anualmente, pela Inspeção-geral das Atividades da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

O presente documento destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades que integram várias unidades (ex. centro hospitalar, unidade local de saúde, agrupamento de centros de saúde) devem elaborar apenas um relatório. As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

Os Hospitais, Centros Hospitalares, ULS e ACES deverão disponibilizar o relatório no seu *site*, quando exista.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão, igualmente, disponibilizar no respetivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

## A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	CHLO – Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE
Localização da sede	Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa
Telefone	210431009
e-mail	<a href="mailto:chlo@chlo.min-saude.pt">chlo@chlo.min-saude.pt</a>
Fax	213021166
site	<a href="http://www.chlo.min-saude.pt">www.chlo.min-saude.pt</a>
Unidades de saúde integradas na entidade	Hospital de São Francisco Xavier Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa 210431009
Localização	
Telefone	Hospital de Egas Moniz
e-mail	Rua da Junqueira, 126 – 1349-019 Lisboa 210431009
	Hospital de Santa Cruz Avenida Professor Reinaldo dos Santos – 2790-134 Carnaxide 210431009

## B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direcção / Administração	Dra. Maria João Pais Dra. Maria Celeste Silva Dr. Carlos Galamba de Oliveira Enf. Fernanda Maria da Rosa Dra. Rita Perez	Presidente Vogal Executivo Vogal Executivo Enf. Diretora Dir. Clínica
Fiscalização	BDO & Associados, SROC nº 29, Lda (Dr. Pedro Manuel Aleixo Dias, ROC nº 725)	Fiscal Único
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho Consultivo – Dr. Roberto Carneiro Liga dos Amigos HAFX – Prof. Ana Aleixo Liga dos Amigos HEM – Dra. Lidia Cunha Liga dos Amigos HSC – Dr. Sena Lino	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unid. Hosp. de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unid. Hosp. da Consulta a Tempo e Horas; Unid. Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Comissão Médica – Dra. Rita Perez Comissão de Enfermagem – Enf. Fernanda Rosa SIGIC – Dra. Isabel Cabral Equipa de Gestão de Altas – Dra. Augusta Gaspar	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão de Ética – Prof. Dra. Teresa Marques GCLPPCIRA – Grupo de Coordenação Local Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e de Resistência aos Antimicrobianos - Dra. Filomena Martins Comissão da Farmácia e Terapêutica – Dra. Rita Perez Comissão de Gestão de Risco do CHLO – Dra. Conceição Fursteneau Comissão de Qualidade e Segurança – Dra. Susana Parente Comissão de Coordenação Oncológica – Dra. Rita Perez Comissão da Monitorização da Prescrição Medica do CHLO – Dr. José Guia Comissão de Vigilância e Profilaxia do Tromboembolismo Venoso – Dr. Carlos Neves Núcleo Hospitalar de Apoio a Criança e Jovens em Risco – Dr. José Guimarães Comissão Técnica de Certificação de IVG – Dra. Isabel Paz Comissão de Segurança e Higiene no Trabalho - Dra. Teresa Martinho Valente Unidade Coordenadora Funcional de Diabetes – Dra. Rita Perez Unidade Coordenadora Funcional Materno infantil do HAFX – Dra. Isabel Paz Unidade Funcional de Terapêutica Cirúrgica da Obesidade Mórbida do CHLO – Dra. Manuela Oliveira	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	HAFX – 210431403; HEM – 210432448; HSC – 210433145 <a href="mailto:gabcidadeohsfx@chlo.min-saude.pt">gabcidadeohsfx@chlo.min-saude.pt</a> <a href="mailto:gabcidadeohem@chlo.min-saude.pt">gabcidadeohem@chlo.min-saude.pt</a> <a href="mailto:gabcidadeohsc@chlo.min-saude.pt">gabcidadeohsc@chlo.min-saude.pt</a>	

**C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO – sistema de informação dos hospitais	X
2. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	X
3. SCLinico	X
4. SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”)	X
5. SIGIC – Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia	X
6. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	X
7. SICA – Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
8. RHV – Recursos Humanos e Vencimentos	X
9. ADW-CTH – Alert Data Warehouse - Consulta a Tempo e Horas	X
10. WebGDH – Grupo de Diagnostico Homogéneo	X
11. SICO - Sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X
12. SINAVE - Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica	X
13. SIVIDA - Sistema de Informação para a Infecção VIH/SIDA	X

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. Existem aplicações a atualizar neste âmbito relacionadas por ex. com MCDTs - SSTI	X
2. HCIS Urgências	X
3. CardioBase-Cardiologia	X
4. Nefrus-Nefrologia	X
5. MobilWave-Gastro	X
6. B-UCI UCIP	X
7. SiIMA-Imagiologia/Medicina Nuclear/Pneumologia/Oftalmologia	X
8. ClinidataNet-Patologia Clinica	X
9. Anapat-Anatomia Patologica	X
10. Picis	X
11. HYTEGold	X
12. SGICM-P Prescrição interna de medicamentos	X
13. SaaS Serviço Social	X
14. Syngo Dynamics-Angiografia	X
15. ImageVault - Ecocardiografia	X

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor

Palavra-chave assegurando o acesso a vários níveis de informação, conforme as necessidades de cada profissional/grupo profissional

D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		Regulamento em fase final de revisão
1.2. Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
<p>1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratualização, ...)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulamento Comissão de Controlo de Infeção Hospitalar</li> <li>2. Regulamento Gabinete de Codificação</li> <li>3. Regulamento de Trocas de Pessoal dos Serviços Gerais</li> <li>4. Regulamento da Comissão de Ética</li> <li>5. Regulamento do Departamento de Investigação</li> <li>6. Regulamento do Núcleo de Apoio a Criança</li> <li>7. Regulamento do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco</li> <li>8. Regulamento do Manual Utilizador SisqualMaxProRH</li> <li>9. Regulamento do Sistema de Planeamento de RHumanos e Controlo de Assiduidade</li> <li>10. Regulamento do Gabinete de Utente</li> <li>11. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HSFx</li> <li>12. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HEM</li> <li>13. Regulamento do Urgência Interna HSFx</li> <li>14. Regulamento do Urgência interna do Serviço de Cirurgia Geral I</li> <li>15. Regulamento Conferência de Faturação da Alimentação</li> <li>16. Formulário de Anti-Infeciosos do CHLO</li> <li>17. Normas para preenchimento de pedidos de Transfusão e Análises Imunohematológicas e colheita das respetivas amostras</li> <li>18. Reg. do Hospital de Dia Polivalente e Atendimento a Doentes não program. do HSC</li> </ol>			

<p>19. Regulamento do Acesso dos Delegados de Informação Médica ao CHLO</p> <p>20. Regulamento do Arquivo do CHLO</p> <p>21. Regulamento da Articulação com as Especialidades de Prevenção</p> <p>22. Regulamento do Funcionamento do Conselho Coordenador da Avaliação do Desempenho dos Médicos</p> <p>23. Regulamento de Comunicação de Irregularidades – Serviço de Auditoria</p> <p>24. Regulamento Interno do Serviço Social no CHLO</p> <p>25. Procedimentos de Farmácia</p> <p>26. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão de Compras</p> <p>27. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Logística</p> <p>28. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Financeiros</p> <p>29. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão Doentes</p> <p>30. Manual de Procedimento Serviço de Auditoria Interna</p> <p>31. Manual de Procedimento da Comissão de Ética</p> <p>32. Manual de Procedimentos de Farmácia e Terapêutica</p> <p>33. Manual de Procedimentos da Comissão de Gestão de Risco</p> <p>34. Manual de Procedimentos dos Serviços Farmacêuticos</p> <p>35. Manual de Procedimentos do Núcleo de Património</p> <p>36. Manual de Procedimentos de Patologia Clínica</p> <p>37. Manual de Procedimentos de Nefrologia</p> <p>38. Manual de Procedimentos do Serviço de Planeam., Análise e Controlo de Gestão</p> <p>39. Manual de Procedimentos do Serviço de Sistemas de Tecnologias de Informação</p>	
--	--

#### E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
<p>1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>		X	<p>Não existe estrutura multidisciplinar específica, mas esta ação é desenvolvida mensalmente pelo Serviço de Gestão de Doentes, quer ao nível do SIGIC quer do CTH pela monitorização mensal do cumprimento do TMRG que é enviada a todos os Serviços.</p>

			Semestralmente o SGD, elabora relatório exaustivo sobre o acesso à Consulta, com a participação dos coordenadores das Consultas Externas e Direções Médicas onde elenca os "estrangulamentos" e as causas dos mesmos.
1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>			
1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? <ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>	X		Ver anexo
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?	X		
1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		São elaboradas mensalmente as fotografias dos serviços ao nível dos acessos à consulta e Bloco Operatório enviadas a todos os Diretores de Serviço, Administradores Hospitalares, Secretariados, Diretor Clínico e Conselho de Administração
1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		São elaborados relatórios e propostas de correção com frequência.
1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	X		Alarmes (Conselho de Administração, Diretores de Serviço, Diretor Clínico e Administradores Hospitalares) que apontam "riscos" prevenções a acautelar
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		Informações às Unidades Regionais e Centrais
1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		A verificação dos indicadores clínicos e dos seus eventuais desvios, é efectuada regularmente pela Direcção Clínica em reuniões conjuntas com os adjuntos e Serviços Clínicos.
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		



1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Apresenta-se em anexo os Tempos praticados
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	X		
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		Mensalmente o CHLO publica o mapa do acesso à Consulta e às Cirurgias com o TMRG e o praticado no Centro Hospitalar – mapa anexo Publicado na INTERNET. Está ainda disponível em todos os postos de atendimento.
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	X		Todos os meses atualizamos na Internet os indicadores de acesso à 1ª consulta por especialidade e Cirurgia por graus de prioridade. No site da Instituição, estão as estruturas e especialidades, serviços de apoio, etc..
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	Nalgumas consultas, MCDTs e cirurgias, no impresso de marcação é dada indicação da realização da próxima prestação de serviços
1.17 Em caso de referência para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.	X		No âmbito do SIGIC, o próprio programa fornece todas estas informações, designadamente quando é fornecido vale cirúrgico ou nota de transferência. Nas restantes prestações, como Hospital de última linha não referenciamos para outras Instituições, exceto quando enviamos para o setor convencional/privado para realização de MCDTs, com resposta quase imediata.
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?	X		
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da	X		As exposições relativas ao acesso são objecto de tratamento (Sistema



sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)			Sim Cidadão) independentemente da sua génese/proveniência .  (Vide Anexo)
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Foram tomadas medidas corretivas sempre que consideradas necessárias.
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?	X		
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Todas as exposições foram inseridas no Sistema "Sim Cidadão"

**ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA  
GARANTIDOS NO SNS**

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS  
CUIDADOS HOSPITALARES**

**(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)**

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2013

(Lei nº 14/2014 de 21 de março e Portaria nº1529/2008, de 26 de dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2013
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
<b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b>			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido		
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
▪ De realização "muito prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	30,1
▪ De realização "prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	49,1
▪ De realização com prioridade "normal" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	95,2

<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica</b>			
Prioridade 3	7 (sete) dias seguidos após referenciação	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	0
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referenciação	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	6,3
Prioridade 1	30 (trinta) dias seguidos após referenciação	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	10,6
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria 30 dias	15 dias
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria 30 dias	15 dias

Cirurgia programada			
▪ Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		
▪ Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica		
▪ Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica		

Notas

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

<b>Cirurgia programada em Oncologia</b>			
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	72 horas	72 horas
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15 dias	7,5 dias
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (quarenta e cinco) dias seguidos após a indicação clínica	45 dias	17,1 dias
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	60 dias	20,1 dias

*Fonte: Indicadores provisórios da ACSS relativos ao ano de 2014, extraídos do SIGLIC em Janeiro de 2015.*

**ANÁLISE ESPECÍFICA  
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE  
PRIMÁRIOS  
(ACES e ULS)**



## AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	N.º consultas 2013	N.º consultas 2012	Variação 2013 –2012 (%)	Nº consultas 2011	Variação 2013 –2011 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)					
Consultas de saúde infantil					
Consultas de saúde materna					
Consultas de planeamento familiar					
Vigilância de doentes diabéticos					
Vigilância de doentes hipertensos					
Consultas médicas no domicílio					
Consultas de enfermagem no domicílio					

## ANÁLISE ESPECÍFICA

### HOSPITAIS

(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)

## HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2014 e Ano 2013

(Fonte: SICA)

ESPECIALIDADES	Consultas Realizadas					
	Nº 1ºs Consultas 2014	Nº 1ºs Consultas 2013	Variação 2014 - 2013 (%)	Total Consultas 2014	Total Consultas 2013	Variação 2014 - 2013 (%)
Anestesiologia	8.574	8.877	-3,4%	10.933	11.341	-3,6%
Angiologia e Cirurgia Vascular	1.765	1.312	34,5%	5.816	4.582	26,9%
Cardiologia	5.952	5.976	-0,4%	31.567	31.915	-1,1%
Cardiologia Pediátrica	2.009	1.967	2,1%	5.866	5.797	1,2%
Cirurgia Cardiorádica	884	956	-7,5%	4.350	4.225	3,0%
Cirurgia Geral	6.394	6.589	-3,0%	28.772	30.557	-5,8%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	2.438	2.637	-7,5%	9.274	10.406	-10,9%
Dermatologia	7.944	8.455	-6,0%	16.270	16.180	0,6%
Doenças Infecciosas (Infecciologia)	1.884	2.152	-12,5%	10.615	12.896	-17,7%
Endocrinologia	2.712	3.290	-17,6%	17.601	17.553	0,3%
Estomatologia	3.772	3.507	7,6%	12.733	13.571	-6,2%
Gastroenterologia	2.809	2.879	-2,4%	9.200	9.408	-2,2%
Genética Médica	193	210	-8,1%	538	612	-12,1%
Ginecologia	2.535	2.314	9,6%	5.805	6.364	-8,8%
Hematologia	1.005	1.073	-6,3%	7.150	7.690	-7,0%
Imuno-hemoterapia	540	444	21,6%	2.854	2.847	0,2%
Imunoalergologia	674	904	-25,4%	2.852	3.270	-12,8%
Medicina Física e Reabilitação	2.662	2.701	-1,4%	9.469	9.050	4,6%
Medicina Interna	3.474	3.285	5,8%	27.580	25.948	6,3%
Nefrologia	1.896	1.801	5,3%	20.186	19.993	1,0%
Neurologia Pediátrica	228	237	-3,8%	1.235	1.574	-21,5%
Neurocirurgia	4.010	3.561	12,6%	11.119	9.762	13,9%
Neurologia	2.484	2.433	2,1%	9.389	8.537	10,0%
Obstetricia	4.657	4.901	-5,0%	9.170	9.492	-3,4%
Oftalmologia	9.685	10.830	-10,6%	32.864	35.276	-6,8%
Oncologia Médica	1.350	1.490	-9,4%	25.779	24.974	3,2%
Ortopedia	5.789	5.691	1,7%	15.597	15.142	3,0%
Otorrinolaringologia	5.895	6.340	-7,0%	23.790	25.224	-5,7%
Pediatria	2.079	2.537	-18,1%	8.552	8.782	-2,6%
Pneumologia	1.901	1.650	15,2%	11.052	10.283	7,5%
Psiquiatria	1.376	1.488	-7,5%	17.410	16.790	3,7%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	1.104	1.074	2,8%	9.821	9.545	2,9%
Reumatologia	1.662	1.788	-7,0%	11.486	11.415	0,6%
Urologia	2.684	3.178	-15,5%	11.095	12.281	-9,7%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	103	205	-49,8%	1.402	1.945	-27,9%
Outras	148	46	221,7%	26.610	29.080	-8,5%
<b>TOTAL</b>	<b>105.271</b>	<b>108.778</b>	<b>-3,2%</b>	<b>465.802</b>	<b>474.307</b>	<b>-1,8%</b>

Fonte: SONHO Mapa 129 (Os Indicadores de Gestão (SICA) apresentavam dados muito diferentes dos retirados em Janeiro e muitas das especialidades estavam a cair nos Não Classificados, pelo que optei por ir directamente ao SONHO.

Data de Extração dos dados: 30/03/2015

## PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH \*)

ESPECIALIDADES	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas realizadas em 2014. Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade							
	Nº Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	Nº Consultas Realizadas	*Muito prioritária* Realizadas até 30 dias	*Prioritária* Realizadas entre 31e 60 dias	*Normal* Realizadas entre 60 e 60 dias	Consultas Realizadas Fora TMRG	*Muito prioritária* Realizada Fora do TMRG	*Prioritária* Realizada Fora do TMRG	*Normal* Realizada Fora do TMRG
Anestesiologia	9	60,3	179,6	73	2	5	66	1			1
Angiologia e Cirurgia Vascular	1.066	308,3	957,8	121	20	73	28	860	36	311	513
Cardiologia	118	92,8	262,2	693	9	62	622	60	3	23	34
Cardiologia Pediátrica	35	154,7	579,9	43	0	3	40	17			17
Cirurgia Geral	241	70,2	179,0	1.829	65	193	1.571	34	3	5	26
Cirurgia Geral - Obesidade	40	188,0	521,8	17	0	1	16	57			57
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	105	80,8	206,6	570	2	25	543	23		4	19
Dermatologia	1.318	95,3	761,9	4.912	1	338	4.573	70		23	47
Diabetologia	1	25,8	25,8	0				0			
Doenças Infecciosas (Infecciologia)	3	73,4	168,6	64	2	15	47	0			
Endocrinologia	495	144,1	405,0	668	3	198	467	520		15	505
Estomatologia	109	38,1	251,6	1.958			1.958	2			2
Gastroenterologia	244	147,8	428,0	539	16	153	370	122	4	24	94
Genética Médica	0	0,0	0,0	42	2	14	26	0			
Ginecologia	177	175,3	356,7	402	90	79	233	552	78	91	383
Hematologia	134	141,4	330,2	272	1	32	239	44			44
Imunologia	275	337,3	1.015,1	73	17	12	44	127	23	51	53
Medicina Física e Reabilitação	4	47,0	74,8	111	6	15	90	0			
Medicina Interna	11	68,1	218,9	89	4	18	67	4	1	2	1
Nefrologia	39	72,0	243,8	260	5	19	236	5		3	2
Neurocirurgia	787	159,9	564,5	1.006	29	265	712	1.044	2	23	1.019
Neurologia	129	111,4	479,8	609		5	604	72			72
Obstetrícia	94	34,6	72,0	1.434	127	181	1.126	5	3	1	1
Oftalmologia	2.989	220,3	942,9	2.745	3	7	2.735	1.559		1	1.558
Oncologia Médica	1	15,8	15,8	27		3	24	0			
Ortopedia	406	157,8	314,8	865	34	69	762	201	25	36	140
Otorrinolaringologia	250	53,1	120,7	1.967	19	369	1.579	22	2	20	
Pediatria	203	101,6	301,1	590	4	60	526	25	1	11	13
Pneumologia	117	153,4	427,1	240	1	5	234	24	3	3	18
Psiquiatria	101	80,8	198,6	334	4	37	293	57	13	35	9
Psiquiatria da Infância e Adolescência	60	74,6	136,7	269		3	266	3		2	1
Reumatologia	321	175,7	428,9	509	7	148	354	116	5	63	48
Urologia	355	208,6	675,6	462	20	69	373	169	2	8	159
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)											
Outras											
<b>TOTAL</b>	<b>10.237</b>	<b>178,1</b>	<b>1.015,1</b>	<b>23.793</b>	<b>493</b>	<b>2.476</b>	<b>20.824</b>	<b>5.795</b>	<b>204</b>	<b>755</b>	<b>4.836</b>

\* Caso a instituição não disponha ainda da ferramenta de análise e gestão específica do CTH poderá solicitar colaboração para obtenção dos dados à Unidade Central da Consulta a Tempo e Horas (UCCTH / ACSS, IP) ou à correspondente Unidade Regional (ARS, IP).



## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2014 e 2013

(Fonte: SIGLIC)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera		
	Nº Cirurgias programadas 2014	Nº Cirurgias programadas 2013	Variação 2014 - 2013 (%)	Nº entradas em LIC 2014	Nº entradas em LIC 2013	Variação LIC 2014 - 2013 (%)	2014	2013	Variação 2013 - 2012 (%)
Angiologia e Cirurgia Vasculiar	334	376	-11,2%	476	512	-7,0%	5	6	-11,2%
Cirurgia Cardiorácica	794	821	-3,3%	898	949	-5,4%	4	0	687,2%
Cirurgia Geral	3.303	3.435	-3,8%	3.916	3.869	1,2%	3	2	46,3%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1.601	1.671	-4,2%	1.733	1.800	-3,7%	3	3	3,1%
Dermatologia	1.056	1.059	-0,3%	1.114	1.158	-3,8%	1	1	34,5%
Estomatologia	89	85	4,7%	99	115	-13,9%	0	7	-93,8%
Ginecologia	643	717	-10,3%	823	917	-10,3%	4	3	36,4%
Neurocirurgia	1.067	1.076	-0,8%	1.431	1.280	11,8%	5	3	102,6%
Oftalmologia	2.527	2.675	-5,5%	2.590	2.796	-7,4%	2	1	33,6%
Obstetricia a)									
Ortopedia	932	926	0,6%	1.312	1.242	5,6%	7	8	-10,1%
Otorrinolaringologia	1.059	1.100	-3,7%	1.301	1.345	-3,3%	5	5	-1,4%
Urologia	946	1.077	-12,2%	1.008	1.176	-14,3%	1	2	-43,5%
UTCO	71	76	-6,6%	76	70	8,6%	7	8	-12,8%
Nefrologia	75	79	-5,1%	78	105	-25,7%	4	4	2,0%
<b>Total Cirurgias Programadas</b>	<b>14.497</b>	<b>15.173</b>	<b>-4,5%</b>	<b>16.855</b>	<b>17.334</b>	<b>-2,8%</b>			

a) No SIGLIC não é possível retirar dados para a especialidade de Obstetricia. Existe apenas uma Lista de inscritos para cirurgias programadas para os Serviços de Ginecologia e Obstetrica

Fonte: Indicadores oficiais da ACSS relativos ao Ano de 2013, extraídos do SIGLIC em Março de 2014

Indicadores provisórios da ACSS relativos ao Ano de 2014, extraídos do SIGLIC em Janeiro de 2015

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade

(Fonte: SIGLIC)

Cirurgias Programadas realizadas no ano 2014						
Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total de Cirurgias programadas realizadas 2014	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas - Para doentes oncológicos e não oncológicos	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias - Para doentes oncológicos e não oncológicos	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias para doentes não oncológicos e até 45 dias para doentes oncológicos	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias para doentes não oncológicos e até 60 dias para doentes oncológicos	Cirurgias realizadas fora do TMRG para doentes não oncológicos (*) e doentes oncológicos (*1)
Angiologia e Cirurgia Vascular	334	66	50	8	82	128
Cirurgia Cardiorrástica	794	2	2	348	393	49
Cirurgia Geral	3.303	101	309	810	1.939	144
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1.601	1	0	1.117	448	35
Dermatologia	1.056	0	1	38	1.008	9
Estomatologia	89	0	0	0	89	0
Ginecologia	643	0	5	64	436	138
Neurocirurgia	1.067	265	152	82	473	95
Oftalmologia	2.527	15	53	203	2.162	94
Obstetricia a)						
Ortopedia	932	267	10	49	361	245
Otorrinolaringologia	1.059	5	15	191	700	148
Urologia	946	39	75	270	532	30
UTCO	71	0	4	0	22	45
Nefrologia	75	0	0	0	75	0

a) No SIGLIC não é possível retirar dados para a especialidade de Obstetricia. Existe apenas uma Lista de inscritos para cirurgias programadas para os Serviços de Ginecologia e Obstetricia

(\*) Fora do TMRG para doentes não oncológicos  
> 270 dias para P1, > 60 dias para P2, > 15 dias para P3 e > 3 dias para P4

(\*) Fora do TMRG para doentes oncológicos  
> 60 dias para P1, > 45 dias para P2, > 15 dias para P3 e > 3 dias para P4

## HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas a tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2014	Nº de exames realizados 2013	Variação 2014-2013 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2014
Cateterismo cardiaco	2.701	2.650	1,9%	2701
Pacemaker cardiaco	453	461	-1,7%	453
Colonoscopia	3.643	2.830	28,7%	b)
Endoscopia digestiva alta	2.998	3.146	-4,7%	b)
Colonoscopia com Citologia	a)	a)		b)
TAC	37.580	34.405		c)
RM	4.809	4.848		c)
PET				
Outras				
...				

**Notas:**

*a) O registo de Biopsias Transendoscópicas é transversal a diversos exames de Gastro (endoscopias baixas, endoscopias altas e CPREs) pelo que, essa produção não poderá ser imputada à rubrica de "Colonoscopias com Citologia". As Colonoscopias com recolha de material para Citologia não estão individualizadas no conjunto de Biopsias efetuadas.*

*b) Informação não disponível em 2012 e 2013, na aplicação informática de suporte, nem manualmente, por inexistência de arquivo de requisições de exames efetuados/efetivados.*

*c) Todos os exames pedidos pelo S. de Urgência, no Internamento*



Relatório de acesso a primeiras consultas - Acumulado Dezembro 2014

Especialidade do pedido	Pedidos Inscritos	Tempo médio de triagem (dias)	Tempo de avaliação do pedido e marcação da consulta (dias)	Tempo médio de resposta ao pedido (dias)	Consultas realizadas	Consultas realizadas dentro do tempo	Consultas realizadas fora do tempo	Número de utentes a aguardar primeira consulta	Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG em dias) por nível de Prioridade		
									TMRG - Prioridade Normal	TMRG - Prioritário	TMRG - Muito Prioritário
Anestesiologia	126	3	4,7	43,5	74	73	1	26	150	60	30
Angiologia/Cirurgia Vascolar	1.564	1,4	3,5	301,9	980	121	859	1.310	150	60	30
Cardiologia	1021	2,2	4,4	62	753	693		208	150	60	30
Cardiologia Pediátrica	115	3	7,3	130,2	60	43	17	45	150	60	30
Cirurgia Geral	2.374	1,2	2,3	44,4	1.862	1.828	34	518	150	60	30
Cirurgia Geral - Obesidade	97	1,7	3,6	179	74	17	57	55	150	60	30
Cirurgia Plástica Reconstructiva	809	1,2	2,7	23	592	569	23	238	150	60	30
Dermato-venerologia	6.928	0,8	2,7	58,7	4.982	4.912	70	2.108	150	60	30
Doenças Infecciosas	93	1	2,2	12,9	64	64	0	15	150	60	30
Endocrinologia	2.005	1,7	3,8	122,6	1.188	668	520	785	150	60	30
Estomatologia	2.851	1,3	2,9	16,6	1.960	1.958	2	572	150	60	30
Gastroenterologia	1060	1,4	3,4	86,5	661	539	122	368	150	60	30
Genética Médica	59	3	3,7	17,6	42	42	0	9	150	60	30
Ginecologia	1.380	2,5	5,6	121,5	953	401	552	619	150	60	30
Hematologia Clínica	656	1,9	3,9	91,1	316	272	44	226	150	60	30
Imunologia	499	1,9	4	145,8	200	73	127	334	150	60	30
Medicina Física e de Reabilitação	137	2,2	3,1	25,5	111	111	0	21	150	60	30
Medicina Interna	142	2,4	4,2	33,5	93	89	4	30	150	60	30
Nefrologia	444	1,7	6,1	49,4	265	260	5	83	150	60	30
Neurocirurgia	2.396	3,2	5,1	148,9	2.049	1.005	1.044	1.113	150	60	30
Neurologia	848	1,9	3,8	58,4	680	608	72	227	150	60	30
Obstetrícia	1.874	2,6	5,6	25,7	1.438	1.433	5	358	150	60	30
Oftalmologia	6.539	0,9	2,7	145,7	4.303	2.745	1.558	3.867	150	60	30
Oncologia Médica	52	1,7	2,2	10,1	27	27	0	3	150	60	30
Ortopedia	1.690	2,6	16,7	97,8	1.063	863	200	781	150	60	30
Otorrinolaringologia	2.504	1	2,5	34,9	1.989	1.967	22	560	150	60	30
Pediatria	903	1,7	3	66,5	615	590	25	330	150	60	30
Pneumologia	658	2,3	4,6	81	264	240	24	180	150	60	30
Psiquiatria - Consulta Geral	885	2,4	4,9	56	390	333	57	274	150	60	30
Psiquiatria da Infância e da	425	1,5	3,8	57,8	272	269	3	98	150	60	30
Reumatologia	976	1,5	3,1	91,3	625	509	116	363	150	60	30
Urologia	1016	3,1	5,8	117,7	631	462	169	484	150	60	30
<b>Total</b>	<b>43.126</b>	<b>1,9</b>	<b>5,9</b>	<b>80,9</b>	<b>29.576</b>	<b>23.784</b>	<b>5.792</b>	<b>16.208</b>			

Objectivos de Qualidade e Eficiência Contrato Programa 2014	Meta CHLO
<b>A. Acesso</b>	
A.1 % Primeiras Consultas no Total Consultas Médicas	25,1%
A.2 - % de Utentes referenciados para consulta externa atendidos em tempo adequado	83,3%
A.3 - Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas	15,0%
A.4 - % utentes inscritos em LIC com tempo de espera < TMRG	83,8%
A.5 - Permilagem de Doentes sinalizados para a RNCCI, em tempo adequado, no total de Doentes tratados	19,11%
<b>B. Desempenho Assistencial</b>	
B.1 - Demora Média (dias)	8,8
B.2 - % de reinternamentos em 30 dias a)	6,9%
B.3 - % de Doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo	1,89%
B.4 - % Fraturas da Anca com Cirurgia Realizada nas Primeiras 48 horas	50,0%
B.5 - % de cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH) - para procedimentos ambulatorizáveis	76,2%
B.6 - % de consumo de embalagens de medicamentos genericos no total de embalagens de medicamentos	45,0%
B.7 - Taxa de registo de utilização da "lista de verificação de actividade cirurgica" - Indicador referente à cirurgia segura	97,0%
<b>C. Desempenho Económico/Financeiro</b>	
C.1 - % de custos com horas extraordinárias, suplementos e fornecimentos de serviços externos III (selecionados) no total de custos com pessoal	11,3%
C.2 - EBITDA (milhares euros)	345,4
C.3 - Acrescimento da dívida vencida (milhares euros)	0,0
C.4 - % de proveitos operacionais extra contrato programa no total de Proveitos Operacionais	9,6%
<b>2 - Objectivos Regionais</b>	
Tempo médio de espera em LIC < x dias	140,0
% de Utentes em espera para Cirurgia com Tempo Superior a 12 meses	5,0%
Nº consultas externas por medico ETC/ano na especialidade de Cirurgia Vascolar	1.106
Nº consultas externas por medico ETC/ano na especialidade de Oftalmologia	2.388



Anexo: Ponto E\_1.19 - Exposições CHLO 2014

Número total de exposições efetuadas pelos utentes/exponentes:

CHLO 2014

Tipo de Exposição	HSFX	HEM	HSC	Total
Reclamação	710	400	75	1.185
Sugestão	7	4	0	11
Elogio	104	69	18	191
<b>Total</b>	<b>821</b>	<b>473</b>	<b>93</b>	<b>1.387</b>

Exposições por tipo/CHLO:

Tipo de Exposição	2013	2014	Var % 2013/2014
Reclamação	1.414	1.185	-16%
Sugestão	17	11	-35%
Elogio	171	191	12%
<b>Total</b>	<b>1.602</b>	<b>1.387</b>	<b>-13%</b>

Reclamações por Tipo de Problema (2014):

