

CENTRO HOSPITALAR
LISBOA NORTE, E.P.E



Relatório Anual

Sobre o acesso a cuidados de Saúde

2014

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. Identificação da Entidade | 3 |
| 2. Caracterização Geral | 4 |
| 3 Sistemas de Informação | 5 |
| 4. Outros Aspectos de Regulação, Organização e Controlo Interno com reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde | 7 |
| 5. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso | 9 |
| 6. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS | 11 |
| 7. Análise Específica | 12 |
| Anexos..... | 16 |

1. Identificação da Entidade

| | |
|---|---|
| Designação | Centro Hospital Lisboa Norte, E.P.E. |
| Localização da sede | Av. Prof. Egas Moniz; 1649-035 Lisboa |
| Telefone | 21 780 5000 |
| E-mail | administracao@chln.min-saude.pt |
| Fax | 21 780 5610 |
| Site | www.chln.pt |
| Unidades de saúde integradas na entidade | <u>Hospital de Santa Maria</u> |
| Localização | Av. Prof. Egas Moniz; |
| Telefone | 1649-035 Lisboa |
| E-mail | 21 780 5000 hospitaldesantamaria@chln.min-saude.pt |
| | <u>Hospital Pulido Valente</u> |
| | Alameda das Linhas de Torres, 117 |
| | 1769-001 Lisboa |
| | 21 754 8000 administracao@chln.min-saude.pt |

2. | Caracterização Geral

| Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta | | |
|---|--|-----------------------|
| Órgãos | Constituição / Nomeação | Ref. e/ou Observações |
| Direção / Administração | <ul style="list-style-type: none"> • Presidente: Dr. Carlos Neves Martins • Vogal Executivo: Dr. Manuel Francisco Roque Santos Dr. Júlio Paulo Candeias Pedro • Diretor Clínico: Dra. Maria Margarida Barreira Lucas • Enfermeira-Diretora: Enf.ª Catarina das Dores Praça dos Santos Batuca | |
| Fiscalização | <ul style="list-style-type: none"> • Auditor Interno: Dra. Antonieta Ávila • Comité de Auditoria Presidente: Dra. Antonieta Ávila • Fiscal único Dr. José Duarte Assunção Dias | |
| Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores) | <ul style="list-style-type: none"> • Conselho Consultivo | |
| Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde) | <ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Coordenação Oncológica • Comissão Técnica de Certificação da Interrupção Voluntária da Gravidez • Comissão de Humanização e Qualidade de Serviços • Comissão Transfusional • Unidade de Gestão de Utentes: • Centro de Contactos • Unidade Transportes de Doentes • Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia | |
| Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais) | <ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Catástrofe e Emergência Interna • Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controle de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos • Comissão de Ética para a Saúde • Comissão de Farmácia e Terapêutica • Comissão de Harmonização e Boas Práticas • Comissão de Introdução e Análise de Reagentes Laboratoriais • Comissão Departamental • Direção de Internato Médico | |
| Gabinete do Cidadão Telefone E-mail | Serviço Social e Gabinete do Cidadão 21 780 51 30/1 gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt | |

3. | Sistemas de Informação

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 identificadas com **X**.

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | SONHO – Sistema de Informação dos Hospitais | |
| 2. | SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde | |
| 3. | SAM – Sistema de Apoio ao Médico | |
| 4. | SAPE – Sistema de Apoio à prática de Enfermagem | |
| 5. | SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”) | X |
| 6. | SIGIC – Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia | X |
| 7. | SIES – Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde | |
| 8. | SICA – Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento | X |
| 9. | CIT – Certificados de Incapacidade Temporária | X |
| 10. | SICO – Sistema de Informação dos Certificados de Óbito | X |
| 11. | SI.VIDA – Sistema de Informação para a Infeção VIH/SIDA | X |

Outros aplicativos clínicos utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde:

| | | |
|----|--|---|
| 1. | GlanttHS – Gestão Hospitalar, Desktop médico e Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Farmácia de Ambulatório | X |
| 2. | ALERT[®]ER | X |
| 3. | Clinidata XXI – Sistema de Gestão de Laboratório de Análises | X |
| 4. | CRIOLAB | X |
| 5. | PACS – Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens | X |
| 6. | SIBAS – Sistema Integrado de Bancos de Sangue | X |
| 7. | CPCHS Soluções Clínicas | X |
| 8. | PICIS – CareSuite Anesthesia Manager / PACU Manager / Critical Care Manager | X |

Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor (níveis de acesso, segurança física):

Autenticação aplicacional, autenticação por LDAP, acesso por perfis, acesso por biométrico, aplicações em locais de acesso condicionado e controlado

4. Outros Aspetos de Regulação, Organização e Controlo Interno com reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde

| Documentos de Orientação | Sim | Não | Ref. e/ou Observações |
|--|-----|-----|-----------------------|
| 1.1. O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde? | X | | |
| 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 | | |
| 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, ...) | | | |
| Regulamento Interno; | | | |
| Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde; | | | |
| Regulamento de Acesso Circulação e Estacionamento Automóvel do CHLN; | | | |
| Regulamento de Contratação; | | | |
| Regulamento de Espólios; | | | |
| Regulamento do Comité de Auditoria; | | | |
| Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação; | | | |
| Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM; | | | |
| Regulamento do Gabinete de Codificação Clínica; | | | |
| Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica; | | | |
| Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Cidadão; | | | |
| Regulamento dos Ensaio Clínicos com Medicamentos de uso Humano; | | | |
| Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internados; | | | |
| Regulamento de atribuição de produtos de apoio/ajudas técnicas; | | | |
| Regulamento de estágios curriculares; | | | |
| Regulamento de cedência e utilização de espaços do Hospital de Pulido Valente, EPE; | | | |
| Regulamento de comunicação interna de irregularidades CHLN, EPE; | | | |
| Avaliação e Reavaliação de Doentes em Cirurgia de Ambulatório; | | | |
| Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros; | | | |
| Prevenção de Quedas nos Doentes Internados; | | | |
| Manual de Boas Práticas Ambientais; | | | |

| Documentos de Orientação | Sim | Não | Ref. e/ou Observações |
|--|-----|-----|-----------------------|
| Manual de Gestão Hospitalar; | | | |
| Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna; | | | |
| Manual de Procedimentos de Gestão de Compras; | | | |
| Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica; | | | |
| Manual de Procedimentos de Logística e Stocks; | | | |
| Manual de Procedimentos de Recursos Humanos; | | | |
| Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional; | | | |
| Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação; | | | |
| Manual de Procedimentos do Centro de Formação; | | | |
| Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Cidadão; | | | |
| Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida; | | | |
| Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia; | | | |
| Manual de Procedimentos e Qualidade do Serviço de Imagiologia II; | | | |
| Manual de Utilização do Registo Informático de Cirurgia Segura; | | | |
| Regras de prescrição e dispensa – farmácia de ambulatório do CHLN | | | |

5. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso

| Medidas implementadas | Sim | Não | Ref. e/ou Observações |
|---|-----|-----|---|
| 1.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? | X | | <ul style="list-style-type: none"> Gabinete de Gestão Clínica Gabinete de Qualidade e Humanização UHGIC |
| 1.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? | X | | <u>Acta n.º 39/2008 30-12-2008</u> Aprovação do Regulamento Interno |
| 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? | X | | Ver Anexo 1 – Indicadores definidos no Contrato Programa |
| 1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho? | X | | |
| 1.5. Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar | X | | Tempos médios de resposta garantidos enviados semanalmente para os Serviços |
| 1.6. A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)? | X | | A Instituição elabora mensalmente um <i>Tableau</i> com a monitorização de atividade e resultados, de modo a implementar planos de correção dos mesmos e do cumprimento dos objetivos. É enviado quinzenalmente informação a todos os responsáveis referentes à LIC |
| 1.7. Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos? | | X | |
| 1.8. Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes? | X | | |
| 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 | |
| 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) | | | Tempos de lei de acordo com as prioridades atribuídas |
| 1.12. Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades? | X | | |
| 1.13. Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho? | X | | No contrato programa e Plano de Desempenho constam alguns indicadores de acesso |
| 1.14. Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação atualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar | X | | São atualizados mensalmente no site institucional do CHLN os T.M.R.G. para Cirurgia e os T.M.R.G. para Consulta por especialidades |

| Medidas implementadas | Sim | Não | Ref. e/ou Observações |
|---|-----|-----|--|
| 1.15. Está disponível, no sítio da internet, informação atualizada das áreas de atividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respetivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde? | | X | |
| 1.16. Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar. | | X | |
| 1.17. Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar. | | X | |
| 1.18. O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho? | X | | |
| 1.19. As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro - resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo) | X | | Ver anexo 2 – Quadro resumo reclamações -CHLN |
| 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 correção? | X | | Apresentam-se, sucintamente, alguns exemplos de ações corretivas desencadeadas por reclamações /sugestões neste Centro Hospitalar: <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento de utentes para a realização de MCDT's em entidades convencionadas de modo a reduzir o tempo de espera. • Melhoria da acessibilidade e mobilidade interna dos utentes nas instalações do CHLN. • Requalificação e melhoramento dos espaços verdes e das infra-estruturas da zona envolvente do CHLN. |
| 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 | | Em processo de pronúncia |
| 1.23. O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde? | X | | |
| 1.24. As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações) | X | | Ver anexos 3 - Mapa resumo do tratamento de exposições CHLN – "SIM-Cidadão" |

6. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2014.

(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

-> Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde

| Nível de acesso | TMRG | TR da entidade Ano 2014 |
|---|---|-------------------------|
| ▪ 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 | 37,20 |
| ▪ 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 | 62,39 |
| ▪ 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 | 122,29 |

Fonte: Alert ADW - CTH

-> Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares

| Tipo de cuidados | TMRG | TR da entidade Ano 2014 |
|------------------------|---|-------------------------|
| ▪ Cateterismo cardíaco | 30 (trinta) dias após a indicação clínica | - |
| ▪ Pacemaker cardíaco | 30 (trinta) dias após a indicação clínica | - |

-> Cirurgia programada

| Nível de acesso | TR da entidade Ano 2014 (Dias) |
|---|--------------------------------|
| Sem Neoplasias | |
| ▪ De realização “muito prioritária” | 5,02 |
| ▪ De realização “prioritária” | 34,94 |
| ▪ De realização com prioridade “normal” | 102,54 |
| Com Neoplasias | |
| ▪ De realização “muito prioritária” | 4,51 |
| ▪ De realização “prioritária” | 22,18 |
| ▪ De realização com prioridade “normal” | 31,87 |
| Total | |
| ▪ De realização “muito prioritária” | 4,94 |
| ▪ De realização “prioritária” | 31,07 |
| ▪ De realização com prioridade “normal” | 96,84 |

7. | Análise Específica

Consulta Externa - Comparação da Produção em 2014 e 2013

| Especialidade | 1ª Consultas | | | Total Consultas | | |
|--|----------------|----------------|---------------|-----------------|----------------|---------------|
| | 2014 | 2013 | Δ% 14-13 | 2014 | 2013 | Δ% 14-13 |
| Anestesia | 5.862 | 6.423 | -8,73% | 8.492 | 9.199 | -7,69% |
| Cardiologia | 6.587 | 7.188 | -8,36% | 34.018 | 34.829 | -2,33% |
| Cirurgia Cardiorádica | 2.593 | 2.365 | 9,64% | 10.573 | 11.172 | -5,36% |
| Cirurgia Geral | 8.275 | 8.426 | -1,79% | 22.000 | 28.163 | -21,88% |
| Cirurgia Pediátrica | 2.754 | 2.371 | 16,15% | 7.243 | 7.375 | -1,79% |
| Cirurgia Plástica | 2.681 | 3.418 | -21,56% | 9.433 | 10.927 | -13,67% |
| Cirurgia Vasculard | 4.890 | 5.304 | -7,81% | 16.045 | 16.917 | -5,15% |
| Dermatologia | 12.412 | 14.340 | -13,44% | 26.382 | 28.657 | -7,94% |
| Doenças Infecciosas | 1.598 | 1.535 | 4,10% | 12.127 | 3.809 | 218,38% |
| Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo | 3.976 | 4.392 | -9,47% | 17.957 | 19.288 | -6,90% |
| Estomatologia | 4.352 | 4.775 | -8,86% | 16.744 | 16.966 | -1,31% |
| Gastroenterologia e Hepatologia | 5.721 | 6.508 | -12,09% | 23.116 | 25.828 | -10,50% |
| Genética | 2.174 | 2.121 | 2,50% | 3.357 | 3.222 | 4,19% |
| Ginecologia | 7.753 | 7.096 | 9,26% | 26.847 | 26.463 | 1,45% |
| Hematologia | 2.175 | 2.244 | -3,07% | 22.810 | 21.948 | 3,93% |
| Imuno-Alergologia | 4.453 | 4.622 | -3,66% | 21.630 | 20.834 | 3,82% |
| Imuno-Hemoterapia | 1.742 | 1.838 | -5,22% | 28.222 | 28.252 | -0,11% |
| Medicina Física e Reabilitação | 3.408 | 3.194 | 6,70% | 13.602 | 12.658 | 7,46% |
| Medicina Interna | 3.979 | 4.155 | -4,24% | 19.151 | 19.371 | -1,14% |
| Nefrologia e Transplantação Renal | 1.286 | 1.300 | -1,08% | 11.328 | 11.570 | -2,09% |
| Neonatologia | 312 | 257 | 21,40% | 1.245 | 1.158 | 7,51% |
| Neurocirurgia | 8.109 | 8.494 | -4,53% | 18.088 | 18.013 | 0,42% |
| Neurologia | 5.875 | 6.193 | -5,13% | 20.989 | 22.234 | -5,60% |
| Obstetrícia | 2.848 | 2.810 | 1,35% | 12.828 | 12.935 | -0,83% |
| Oftalmologia | 10.271 | 12.968 | -20,80% | 33.330 | 36.784 | -9,39% |
| Oncologia Médica | 1.186 | 1.585 | -25,17% | 23.355 | 23.542 | -0,79% |
| Ortopedia | 6.848 | 7.155 | -4,29% | 16.413 | 16.930 | -3,05% |
| Otorrinolaringologia | 9.955 | 11.795 | -15,60% | 31.275 | 36.854 | -15,14% |
| Pediatria | 6.531 | 7.442 | -12,24% | 33.602 | 36.594 | -8,18% |
| Pneumologia | 9.260 | 11.347 | -18,39% | 49.844 | 47.531 | 4,87% |
| Psiquiatria e Saúde Mental | 4.836 | 4.755 | 1,70% | 30.679 | 31.275 | -1,91% |
| Radioterapia | 4.082 | 5.669 | -27,99% | 8.982 | 15.687 | -42,74% |
| Reumatologia | 4.487 | 5.348 | -16,10% | 21.278 | 21.146 | 0,62% |
| Saúde Ocupacional | 1.763 | 1.653 | 6,65% | 5.341 | 4.836 | 10,44% |
| Unidade de Cuidados Paliativos | 479 | 418 | 14,59% | 2.425 | 1.844 | 31,51% |
| Urologia | 4.593 | 5.190 | -11,50% | 14.727 | 16.245 | -9,34% |
| Total | 170.106 | 186.694 | -8,89% | 675.478 | 701.056 | -3,65% |

Primeiras Consultas de especialidade - Sistema CTH 2014

| Especialidade | 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 | | | | |
|--|--|-----------------------|---------------------------|--|---|---|--|--------------------------------------|
| | N.º Pedidos agendados | Tempo médio (dias) | Tempo máximo (dias) | N.º Consultas Realizadas | "Muito prioritário" Realizadas até 30 dias | "Prioritárias" Realizadas entre 31 e 60 dias | "Normal" Realizadas entre 60 e 150 dias | Consultas realizadas fora TMRG |
| Anestesia | 0 | 0,0 | 0,0 | 11 | 0 | 1 | 10 | 0 |
| Cardiologia | 113 | 108,7 | 254,0 | 332 | 88 | 127 | 88 | 29 |
| Cirurgia Cardiorácica | 1 | 94,0 | 94,0 | 12 | 0 | 1 | 11 | 0 |
| Cirurgia Geral | 342 | 130,0 | 667,0 | 1.011 | 0 | 4 | 920 | 87 |
| Cirurgia Pediátrica | 144 | 62,9 | 633,0 | 905 | 1 | 76 | 825 | 3 |
| Cirurgia Plástica | 446 | 245,8 | 1437,0 | 632 | 4 | 13 | 462 | 153 |
| Cirurgia Vascular | 412 | 128,7 | 618,0 | 1.717 | 20 | 221 | 1.128 | 348 |
| Dermatologia | 5.325 | 337,6 | 944,0 | 4.483 | 428 | 1.051 | 295 | 2.709 |
| Doenças Infecciosas | 4 | 101,0 | 254,0 | 32 | 0 | 2 | 30 | 0 |
| Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo | 309 | 322,7 | 1493,0 | 1.242 | 1 | 28 | 1.126 | 87 |
| Estomatologia | 303 | 360,0 | 624,0 | 759 | 3 | 15 | 657 | 84 |
| Gastrenterologia e Hepatologia | 28 | 184,1 | 625,0 | 397 | 0 | 35 | 301 | 61 |
| Genética | 63 | 185,7 | 721,0 | 108 | 0 | 2 | 90 | 16 |
| Ginecologia | 296 | 165,3 | 604,0 | 1.068 | 17 | 150 | 647 | 254 |
| Ginecologia - Apoio à Fertilidade | 1 | 151,0 | 151,0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Hematologia | 203 | 69,0 | 89,0 | 856 | 0 | 0 | 854 | 2 |
| Imuno-Alergologia | 109 | 103,5 | 264,0 | 456 | 1 | 106 | 314 | 35 |
| Imuno-Hemoterapia | | | | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Medicina Física e Reabilitação | 6 | 44,8 | 50,0 | 67 | 3 | 5 | 59 | 0 |
| Medicina Interna | 22 | 38,1 | 126,0 | 205 | 3 | 1 | 197 | 4 |
| Nefrologia e Transplantação Renal | 126 | 142,2 | 896,0 | 326 | 0 | 6 | 185 | 135 |
| Neurocirurgia | 538 | 62,4 | 443,0 | 2.479 | 1 | 79 | 2.380 | 19 |
| Neurologia | 418 | 185,4 | 882,0 | 903 | 0 | 0 | 424 | 479 |
| Obstetrícia | 34 | 121,6 | 640,0 | 780 | 51 | 76 | 651 | 2 |
| Oftalmologia | 2.687 | 257,0 | 743,0 | 2.342 | 0 | 61 | 935 | 1.346 |
| Oncologia Médica | | | | 22 | 1 | 1 | 19 | 1 |
| Ortopedia | 527 | 386,9 | 1127,0 | 1.148 | 0 | 4 | 669 | 475 |
| Otorrinolaringologia | 355 | 94,6 | 703,0 | 1.111 | 3 | 94 | 987 | 27 |
| Pediatria | 620 | 206,7 | 831,0 | 1.388 | 10 | 123 | 981 | 274 |
| Pneumologia | 239 | 262,9 | 709,0 | 471 | 37 | 58 | 324 | 52 |
| Psiquiatria e Saúde Mental | 92 | 83,1 | 484,0 | 672 | 0 | 48 | 611 | 13 |
| Reumatologia | 358 | 153,4 | 702,0 | 805 | 4 | 113 | 202 | 486 |
| Urologia | 398 | 177,6 | 986,0 | 987 | 3 | 10 | 20 | 954 |
| Total | 14.518 | 255,7 | 1493,0 | 27.734 | 680 | 2.512 | 16.405 | 8.137 |

Fonte: Alert ADW - CTH

Actividade Cirúrgica - Comparação da Produção em 2014 e 2013

| | Produção Cirurgias Programadas | | | Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC) | | | Mediana do Tempo de Espera (Meses) | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------|--|-------------------------|--------------|------------------------------------|-------------|---------------|
| | Nº cirurgias programadas 2014 | Nº cirurgias programadas 2013 | Δ% 14-13 | Nº entradas em LIC 2014 | Nº entradas em LIC 2013 | Δ% 14-13 | 2014 | 2013 | Δ% 14-13 |
| Cirurgia Cardiotorácica | 1.155 | 922 | 25,3% | 1.239 | 1.001 | 23,8% | 0,10 | 6,40 | -98,4% |
| Cirurgia Geral | 3.303 | 4.668 | -29,2% | 3.238 | 4.611 | -29,8% | 0,80 | 3,47 | -76,9% |
| Cirurgia Pediátrica | 805 | 939 | -14,3% | 790 | 904 | -12,6% | 2,10 | 1,40 | 50,0% |
| Cirurgia Plástica | 1.154 | 1.271 | -9,2% | 1.519 | 1.980 | -23,3% | 1,60 | 8,00 | -80,0% |
| Cirurgia Torácica | 608 | 500 | 21,6% | 638 | 618 | 3,2% | 0,85 | 1,90 | -55,3% |
| Cirurgia Vascular | 1.369 | 1.439 | -4,9% | 2.077 | 1.945 | 6,8% | 0,20 | 4,70 | -95,7% |
| Estomatologia | 1.215 | 1.149 | 5,7% | 1.479 | 1.333 | 11,0% | 1,90 | 1,80 | 5,6% |
| Ginecologia | 1.310 | 1.376 | -4,8% | 1.413 | 1.540 | -8,2% | 0,80 | 1,80 | -55,6% |
| Neurocirurgia | 1.157 | 1.238 | -6,5% | 1.935 | 1.999 | -3,2% | 0,10 | 7,00 | -98,6% |
| Obstetrícia | 160 | 133 | 20,3% | 195 | 174 | 12,1% | 0,20 | 0,30 | -33,3% |
| Oftalmologia | 2.564 | 2.713 | -5,5% | 3.184 | 3.623 | -12,1% | 1,40 | 6,30 | -77,8% |
| Ortopedia | 1.514 | 1.521 | -0,5% | 2.065 | 1.973 | 4,7% | 0,20 | 4,70 | -95,7% |
| Otorrinolaringologia | 2.041 | 2.256 | -9,5% | 2.106 | 2.661 | -20,9% | 2,80 | 3,20 | -12,5% |
| Urologia | 1.904 | 1.939 | -1,8% | 2.286 | 2.242 | 2,0% | 1,40 | 3,40 | -58,8% |
| Total | 20.259 | 22.064 | -8,2% | 24.164 | 26.604 | -9,2% | 1,20 | 4,90 | -75,5% |

Nota: Dados do n.º de Inscritos para Cirurgia e Mediana do Tempo de Espera retirados do SIGLIC a 28-3-2014

Actividade Cirúrgica - Tempo de Espera por Nível de prioridade em 2014

| | Cirurgias programadas realizadas no ano 2014. Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade | | | | |
|-------------------------|---|--|--|---|-----------------------------------|
| | Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas | Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias | Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias | Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias | Cirurgias realizadas fora do TMRG |
| Cirurgia Cardiotorácica | 1 | 16 | 22 | 1.036 | 27 |
| Cirurgia Geral | 36 | 19 | 155 | 2.454 | 163 |
| Cirurgia Pediátrica | 53 | 36 | 22 | 608 | 0 |
| Cirurgia Plástica | 89 | 79 | 101 | 674 | 134 |
| Cirurgia Torácica | 33 | 33 | 354 | 132 | 11 |
| Cirurgia Vascular | 40 | 335 | 127 | 634 | 154 |
| Estomatologia | 2 | 70 | 47 | 1.034 | 52 |
| Ginecologia | 1 | 14 | 68 | 1.195 | 19 |
| Neurocirurgia | 20 | 515 | 281 | 144 | 35 |
| Obstetrícia | 0 | 0 | 0 | 158 | 0 |
| Oftalmologia | 10 | 52 | 231 | 1.846 | 365 |
| Ortopedia | 416 | 129 | 82 | 504 | 103 |
| Otorrinolaringologia | 35 | 35 | 98 | 1.774 | 84 |
| Urologia | 141 | 214 | 131 | 1.074 | 185 |
| Total | 877 | 1.547 | 1.719 | 13.267 | 1.332 |

Nota: Fonte SIGLIC

Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica - Doenças Cardiovasculares

| Tipo de intervenção | | Intervenções realizadas e tempo de resposta | | | |
|----------------------|----------------------------|---|------------------------------|----------|--|
| | | Nº de exames realizados 2014 | Nº de exames realizados 2013 | Δ% 14-13 | Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2014 |
| Cateterismo cardíaco | Cateterismo de Diagnóstico | 5.060 | 5.139 | -1,5% | 5.060 |
| | Cateterismo de Intervenção | 1.945 | 1.706 | 14,0% | 1.945 |
| Pacemaker cardíaco | Primeiras Implantações | 1.008 | 1.057 | -4,6% | 1.008 |
| | Substituições | 365 | 352 | 3,7% | 365 |

Anexos

Anexo 1: Indicadores Definidos no Contrato Programa

| Indicadores |
|--|
| Percentagem de primeiras consultas médicas no total de consultas médicas |
| Percentagem de utentes referenciados para consulta externa atendidos em tempo adequado |
| Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas |
| Percentagem de doentes cirúrgicos tratados em tempo adequado |
| Permilagem de doentes sinalizados para RNCCI, em tempo adequado, no total de doentes tratados |
| Demora Média |
| Percentagem de reinternamentos em 30 dias |
| Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo |
| Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48h |
| Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH) - para procedimentos ambulatorizáveis |
| Percentagem de consumo de embalagens de medicamentos genéricos, no total de embalagens de medicamentos |
| Taxa de registo de utilização da "lista de verificação da atividade cirúrgica" - indicador referente à cirurgia segura |
| Percentagem dos custos com Horas Extraordinárias, Suplementos e Fornecimentos de Serviços Externos III (selecionados) no total de Custos com Pessoal |
| EBITDA (€) |
| Acréscimo de dívida Vencida (fornecedores Externos) (€) |
| Percentagem de proveitos operacionais extra contrato-programa no total de proveitos operacionais |
| Tempo Médio de Espera em LIC < X dias |
| % de Utentes em Espera para Cirurgia com tempo superior a 12 meses |
| Nº de consultas externas por médico ETC /ano nas especialidades de Ortopedia e Urologia |

Anexo 2: Quadros-Resumos**QUADRO 1 - TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES – CHLN**

| Designação Problemas/causas | 2012 | 2013 | 2014 | Δ% 13-12 | Δ% 14-13 |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|----------------|
| Actos Administrativos/Gestão | 615 | 726 | 789 | 18,05% | 8,68% |
| Leis /Regras/Normas | 427 | 321 | 373 | -24,82% | 16,20% |
| Procedimentos | 130 | 291 | 244 | 123,85% | -16,15% |
| Sistema de informação | 58 | 114 | 172 | 96,55% | 50,88% |
| Infra-estruturas e amenidades | 190 | 178 | 136 | -6,32% | -23,60% |
| Cuidados hoteleiros | 40 | 45 | 37 | 12,50% | -17,78% |
| Instalações e equipamentos | 150 | 133 | 99 | -11,33% | -25,56% |
| Prestação de cuidados de saúde | 1640 | 1467 | 1292 | -10,55% | -11,93% |
| Cuidados desadequados | 307 | 394 | 317 | 28,34% | -19,54% |
| Doente sem cuidados | 318 | 274 | 241 | -13,84% | -12,04% |
| Tempo de espera para cuidados | 1015 | 799 | 734 | -21,28% | -8,14% |
| Relacionais/comportamentais | 199 | 245 | 236 | 23,12% | -3,67% |
| Atendimento | 199 | 245 | 236 | 23,12% | -3,67% |

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHLN

QUADRO 2 - TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES POR HOSPITAL 2014

| Designação Problemas/causas | Hospital de Santa Maria | Hospital Pulido Valente |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Actos Administrativos/Gestão | 746 | 43 |
| Leis /Regras/Normas | 353 | 20 |
| Procedimentos | 224 | 20 |
| Sistema de informação | 169 | 3 |
| Infra-estruturas e amenidades | 130 | 6 |
| Cuidados hoteleiros | 36 | 1 |
| Instalações e equipamentos | 94 | 5 |
| Prestação de cuidados de saúde | 1246 | 46 |
| Cuidados desadequados | 306 | 11 |
| Doente sem cuidados | 230 | 11 |
| Tempo de espera para cuidados | 710 | 24 |
| Relacionais/comportamentais | 226 | 10 |
| Atendimento | 226 | 10 |

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHLN

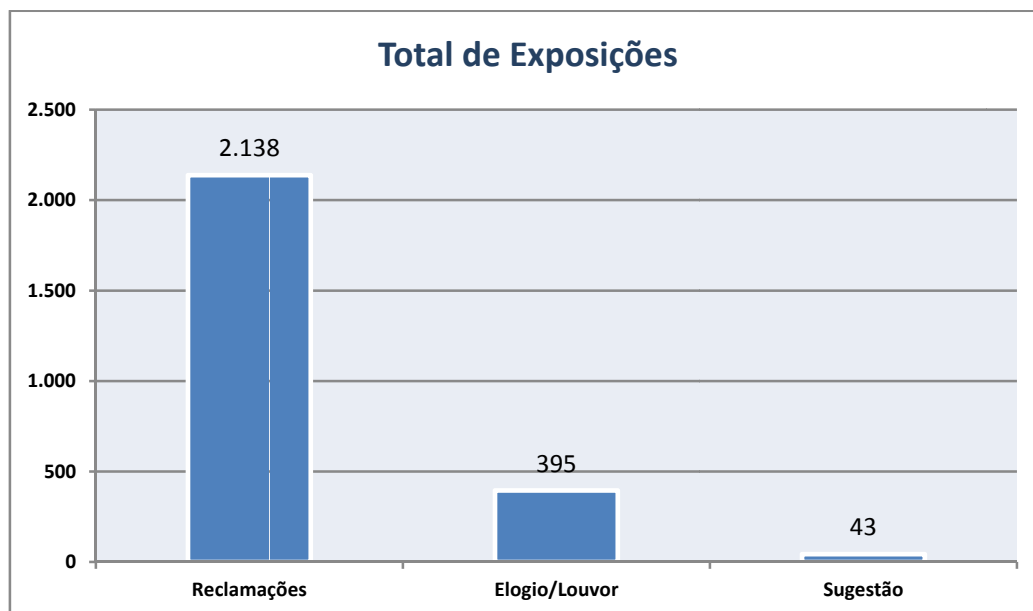
Anexo 3: Nº de Exposições por Tipologia

QUADRO 3 – Nº de Exposições mensais por tipologia e hospital 2014

| Instituição | | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez |
|-------------------------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Hospital de Santa Maria | Reclamações | 184 | 141 | 163 | 193 | 179 | 196 | 183 | 118 | 163 | 202 | 193 | 130 |
| | Elogio/Louvor | 29 | 32 | 32 | 34 | 21 | 23 | 30 | 19 | 23 | 30 | 25 | 31 |
| | Sugestão | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 |
| | Total | 216 | 177 | 198 | 229 | 203 | 221 | 216 | 140 | 190 | 237 | 221 | 162 |
| Hospital Pulido Valente | Reclamações | 13 | 9 | 8 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 12 | 12 | 7 |
| | Elogio/Louvor | 4 | 8 | 8 | 11 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 10 | 3 |
| | Sugestão | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | Total | 17 | 17 | 17 | 16 | 8 | 10 | 9 | 10 | 11 | 17 | 22 | 12 |
| Total | 233 | 194 | 215 | 245 | 211 | 231 | 225 | 150 | 201 | 254 | 243 | 174 | |

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHLN

GRÁFICO 1 – Nº total de Exposições 2014



Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHLN