

CENTRO HOSPITALAR
LISBOA NORTE, E.P.E



Relatório Anual

Sobre o acesso a cuidados de Saúde

2013

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.min-saude.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 consadm@chln.min-saude.pt

2. | Caracterização Geral

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref. e/ou Observações
Direcção / Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente: Dr. Carlos Neves Martins • Vogal Executivo: Dr. Manuel Francisco Roque Santos Prof. Dr. Carlos Manuel Morais da Costa • Director Clínico: Prof.ª Doutora Maria do Céu Lourinho Soares Machado • Enfermeira-Directora: Enf.ª Catarina das Dores Praça dos Santos Bатуca 	
Fiscalização	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor Interno: Dr. Issuf Ahmad • Comité de Auditoria Presidente: Dr. Issuf Ahmad • 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 da Gravidez • Comissão de Humanização e Qualidade de Serviços • Comissão Transfusional • Unidade de Gestão de Utentes: <ul style="list-style-type: none"> - 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 • Comissão de Controlo da Infecção • 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 • Direcção de Internato Médico 	
Gabinete do Cidadão Telefone E-mail	<p>Serviço Social e Gabinete do Cidadão 21 780 51 30/1 gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt</p>	

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

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

1.	GlinttHS – 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):

Os acessos aos computadores é feito através de login e password e apenas dentro da Instituição.
O acesso às aplicações faz-se através de password ou registo biométrico, sendo os acessos permitidos de acordo com a pertinência dos funcionários acederem à mesma.
O acesso às aplicações é controlado e existe registo do mesmo.

4. Outros Aspectos 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 Actividades 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 de Estacionamento Automóvel do CHLN no Perímetro Interno HSM;			
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;			
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;			
Manual de Gestão Hospitalar;			
Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna;			
Manual de Procedimentos de Gestão de Compras;			

Documentos de Orientação	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
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;			

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 <ul style="list-style-type: none"> 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 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		Tempos médios de resposta garantidos enviados semanalmente para os Serviços
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		A Instituição elabora mensalmente um Tableau com a monitorização de actividade e resultados, de modo a implementar planos de correcção dos mesmos e do cumprimento dos objectivos. É enviado quinzenalmente informação a todos os responsáveis referentes à LIC
1.7. Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?		X	
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		
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 Actividades?	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 actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar		X	

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
1.15. Está disponível, no sítio da internet, 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	
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	
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 respectivos 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 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 sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro - resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, 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 correcção?	X		Apresentam-se, sucintamente, alguns exemplos de acções correctivas 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 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		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 2013.

(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 2013
▪ 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	36,56
▪ 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	72,45
▪ 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	140,45

Fonte: Alert ADW - CTH

-> Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares

Tipo de cuidados	TMRG	TR da entidade Ano 2013
▪ 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 2013
Sem Neoplasias	
▪ De realização "muito prioritária"	4,00
▪ De realização "prioritária"	39,11
▪ De realização com prioridade "normal"	116,57
Com Neoplasias	
▪ De realização "muito prioritária"	4,05
▪ De realização "prioritária"	21,27
▪ De realização com prioridade "normal"	34,25
Total	
▪ De realização "muito prioritária"	4,01
▪ De realização "prioritária"	33,28
▪ De realização com prioridade "normal"	111,10

7. | Análise Específica

Consulta Externa - Comparação da Produção em 2013 e 2012

Especialidade	1ª Consultas			Total Consultas		
	2013	2012	Δ% 13-12	2013	2012	Δ% 13-12
Anestesia	6.423	6.194	3,70%	9.199	8.569	7,35%
Cardiologia	7.188	7.748	-7,23%	34.829	35.553	-2,04%
Cirurgia Cardiorácica	2.365	2.239	5,63%	11.172	9.462	18,07%
Cirurgia Geral	8.426	8.344	0,98%	28.163	30.821	-8,62%
Cirurgia Pediátrica	2.371	2.561	-7,42%	7.375	7.718	-4,44%
Cirurgia Plástica	3.418	3.834	-10,85%	10.927	11.612	-5,90%
Cirurgia Vasculiar	5.304	5.281	0,44%	16.917	17.948	-5,74%
Dermatologia	14.340	14.491	-1,04%	28.657	28.286	1,31%
Doenças Infecciosas	1.535	1.685	-8,90%	3.809	3.607	5,60%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4.392	4.227	3,90%	19.288	20.282	-4,90%
Estomatologia	4.775	4.410	8,28%	16.966	16.717	1,49%
Gastroenterologia e Hepatologia	6.508	7.318	-11,07%	25.828	26.235	-1,55%
Genética	2.121	1.940	9,33%	3.222	3.053	5,54%
Ginecologia	7.096	5.747	23,47%	26.463	26.606	-0,54%
Hematologia	2.244	2.006	11,86%	21.948	20.535	6,88%
Imuno-Alergologia	4.622	4.476	3,26%	20.834	19.470	7,01%
Imuno-Hemoterapia	1.838	1.202	52,91%	28.252	27.680	2,07%
Medicina Física e Reabilitação	3.194	3.047	4,82%	12.658	12.173	3,98%
Medicina Interna	4.155	4.647	-10,59%	19.371	20.444	-5,25%
Nefrologia e Transplantação Renal	1.300	1.375	-5,45%	11.570	12.417	-6,82%
Neonatologia	257	262	-1,91%	1.158	1.228	-5,70%
Neurocirurgia	8.494	7.096	19,70%	18.013	16.610	8,45%
Neurologia	6.193	6.646	-6,82%	22.234	23.685	-6,13%
Obstetrícia	2.810	3.043	-7,66%	12.935	13.081	-1,12%
Oftalmologia	12.968	13.860	-6,44%	36.784	36.530	0,70%
Oncologia Médica	1.585	2.620	-39,50%	23.542	26.384	-10,77%
Ortopedia	7.155	7.262	-1,47%	16.930	17.461	-3,04%
Otorrinolaringologia	11.795	13.190	-10,58%	36.854	38.543	-4,38%
Pediatria	7.442	7.356	1,17%	36.594	38.081	-3,90%
Pneumologia	11.347	9.628	17,85%	47.531	48.254	-1,50%
Psiquiatria e Saúde Mental	4.755	4.700	1,17%	31.275	30.926	1,13%
Radioterapia	5.669	5.458	3,87%	15.687	15.036	4,33%
Reumatologia	5.348	4.914	8,83%	21.146	19.554	8,14%
Saúde Ocupacional	1.653	1.718	-3,78%	4.836	4.896	-1,23%
Unidade de Cuidados Paliativos	418	442	-5,43%	1.844	2.146	-14,07%
Urologia	5.190	5.590	-7,16%	16.245	17.576	-7,57%
Total	186.694	186.557	0,07%	701.056	709.179	-1,15%

Primeiras Consultas de especialidade - Sistema CTH 2013

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2013 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	1	373,2	373,2	22	1	1	15	5
Cardiologia	31	54,4	193,0	412	122	125	130	35
Cirurgia Cardiotorácica	0	0,0	0,0	5	0	0	5	0
Cirurgia Geral	159	191,3	623,0	1.064	22	100	828	114
Cirurgia Pediátrica	35	30,7	85,0	741	0	49	680	12
Cirurgia Plástica	239	264,1	1142,8	540	5	18	332	185
Cirurgia Vasculuar	677	193,6	907,9	1.554	16	152	716	670
Dermatologia	4.254	288,3	917,9	4.318	331	737	323	2.927
Doenças Infecciosas	2	35,9	60,9	37	0	0	37	0
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	511	224,6	1016,9	1.022	0	74	423	525
Estomatologia	236	204,2	571,6	554	0	2	433	119
Gastroenterologia e Hepatologia	158	174,3	444,9	761	3	71	572	115
Genética	50	150,6	416,0	68	2	4	48	14
Ginecologia	312	206,3	864,1	903	18	93	526	266
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	1	42,7	42,7	3	0	0	2	1
Hematologia	166	65,5	157,8	749	0	0	745	4
Imuno-Alergologia	176	136,7	839,9	428	0	49	311	68
Imuno-Hemoterapia	0	0,0	0,0	2	2	0	0	0
Medicina Física e Reabilitação	12	58,4	102,8	64	10	0	51	3
Medicina Interna	17	122,6	438,1	88	2	7	63	16
Nefrologia e Transplantação Renal	174	188,7	328,0	308	0	2	106	200
Neurocirurgia	296	58,6	594,7	2.566	0	22	2.482	62
Neurologia	858	250,6	1553,6	479	1	1	186	291
Obstetrícia	31	27,7	95,2	737	44	70	623	0
Oftalmologia	2.078	254,3	1105,8	3.220	1	2	475	2.742
Oncologia Médica	0	0,0	0,0	16	0	0	16	0
Ortopedia	636	450,1	1067,8	1.071	0	1	418	652
Otorrinolaringologia	170	67,5	367,1	1.600	3	122	1.433	42
Pediatria	478	231,7	639,8	803	4	73	547	179
Pneumologia	120	159,8	447,2	341	48	41	154	98
Psiquiatria e Saúde Mental	162	94,3	278,0	502	0	42	433	27
Reumatologia	232	189,2	742,1	692	2	31	25	634
Urologia	574	236,5	707,7	741	0	6	18	717
Total	12.846	246,9	1.553,6	26.411	637	1.895	13.156	10.723

Fonte: Alert ADW - CTH

As especialidades com tempos máximos de espera muito elevados, correspondem a erros de integração, na realidade os doentes já foram atendidos. Existem 65 doentes de 2009 e 158

doentes de 2010 que estão no sistema como pendentes mas na realidade são doentes já resolvidos ou doentes que faltaram às consultas, o sistema não os reconhece e coloca-os com pendentes. Estas anomalias fazem com que os tempos máximos de resposta sejam muito elevados.

Actividade Cirúrgica - Comparação da Produção em 2013 e 2012

	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (Meses)		
	Nº cirurgias programadas 2013	Nº cirurgias programadas 2012	Δ% 13-12	Nº entradas em LIC 2013	Nº entradas em LIC 2012	Δ% 13-12	2013	2012	Δ% 13-12
Cirurgia Cardiotorácica	922	1.001	-7,9%	1.001	1.028	-2,6%	6,40	1,00	540,0%
Cirurgia Geral	4.640	4.929	-5,9%	4.611	5.117	-9,9%	3,47	4,50	-22,9%
Cirurgia Pediátrica	919	1.087	-15,5%	904	953	-5,1%	1,40	1,50	-6,7%
Cirurgia Plástica	1.261	1.349	-6,5%	1.980	2.260	-12,4%	8,00	6,80	17,6%
Cirurgia Torácica	500	534	-6,4%	618	567	9,0%	1,90	1,60	18,8%
Cirurgia Vascular	1.412	1.697	-16,8%	1.945	2.098	-7,3%	4,70	6,40	-26,6%
Estomatologia	1.149	936	22,8%	1.333	1.144	16,5%	1,80	1,80	0,0%
Ginecologia	1.376	1.554	-11,5%	1.540	1.583	-2,7%	1,80	2,10	-14,3%
Neurocirurgia	1.226	1.257	-2,5%	1.999	1.739	15,0%	7,00	5,30	32,1%
Obstetrícia	133	153	-13,1%	174	173	0,6%	0,30	0,20	50,0%
Oftalmologia	2.702	2.649	2,0%	3.623	3.770	-3,9%	6,30	5,80	8,6%
Ortopedia	1.510	1.543	-2,1%	1.973	1.842	7,1%	4,70	5,90	-20,3%
Otorrinolaringologia	2.256	2.953	-23,6%	2.661	3.137	-15,2%	3,20	2,20	45,5%
Urologia	1.932	2.217	-12,9%	2.242	2.536	-11,6%	3,40	3,20	6,2%
Total	21.938	23.859	-8,1%	26.604	27.947	-4,8%	4,90	4,50	8,9%

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 2013

	Cirurgias programadas realizadas no ano 2013. 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 (> 270 dias)
Cirurgia Cardiotorácica	0	0	66	822	7
Cirurgia Geral	140	94	495	2.984	304
Cirurgia Pediátrica	43	51	48	653	6
Cirurgia Plástica	247	87	146	530	247
Cirurgia Torácica	17	42	283	107	48
Cirurgia Vasculuar	85	571	136	533	75
Estomatologia	1	96	55	936	57
Ginecologia	1	14	80	1.236	39
Neurocirurgia	26	588	208	214	179
Obstetrícia	0	0	0	133	0
Oftalmologia	16	51	121	1.842	668
Ortopedia	392	157	101	490	346
Otorrinolaringologia	44	98	160	1.890	59
Urologia	108	232	170	1.034	278
Total	1.120	2.081	2.069	13.404	2.313

Nota: Fonte SIGLIC

Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica - Doenças Cardiovasculares

Tipo de intervenção		Intervenções realizadas e tempo de resposta			
		Nº de exames realizados 2013	Nº de exames realizados 2012	Δ% 13-12	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2013
Cateterismo cardíaco	Cateterismo de Diagnóstico	5.139	3.594	43,0%	5.139
	Cateterismo de Intervenção	1.706	1.303	30,9%	1.706
Pacemaker cardíaco	Primeiras Implantações	1.057	1.030	2,6%	1.057
	Substituições	352	352	0,0%	352

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 partos por cesarianas
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 actividade cirúrgica" - indicador referente à cirurgia segura
Percentagem dos custos com Horas Extraordinárias, Suplementos e Fornecimentos de Serviços Externos III (seleccionados) no total de Custos com Pessoal
EBITDA (€)
Acréscimo de dívida (€)
Percentagem de proveitos operacionais extra contrato-programa no total de proveitos operacionais
Tempo Médio de Espera em LIC < X dias
Variação 2013/2012 do custo unitário por doente tratado/ano em HIV (Medicamentos dispensados em ambulatório)
Nº de consultas externas por médico ETC /ano nas especialidades de Oftalmologia e Urologia

Anexo 2: Quadros-Resumos

QUADRO 1 - TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES – CHLN

Designação Problemas/causas	2011	2012	2013	Δ% 12-11	Δ% 13-12
Actos Administrativos/Gestão	665	615	726	-7,52%	18,05%
Leis /Regras/Normas	408	427	321	4,66%	-24,82%
Procedimentos	175	130	291	-25,71%	123,85%
Sistema de informação	82	58	114	-29,27%	96,55%
Infra-estruturas e amenidades	155	190	178	22,58%	-6,32%
Cuidados hoteleiros	17	40	45	135,29%	12,50%
Instalações e equipamentos	138	150	133	8,70%	-11,33%
Prestação de cuidados de saúde	1836	1640	1467	-10,68%	-10,55%
Cuidados desadequados	429	307	394	-28,44%	28,34%
Doente sem cuidados	380	318	274	-16,32%	-13,84%
Tempo de espera para cuidados	1027	1015	799	-1,17%	-21,28%
Relacionais/comportamentais	347	199	245	-42,65%	23,12%
Atendimento	347	199	245	-42,65%	23,12%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHLN

QUADRO 2 - TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES POR HOSPITAL 2013

Designação Problemas/causas	Hospital de Santa Maria	Hospital Pulido Valente
Actos Administrativos/Gestão	677	49
Leis /Regras/Normas	306	15
Procedimentos	261	30
Sistema de informação	110	4
Infra-estruturas e amenidades	156	22
Cuidados hoteleiros	37	8
Instalações e equipamentos	119	14
Prestação de cuidados de saúde	1401	66
Cuidados desadequados	375	19
Doente sem cuidados	255	19
Tempo de espera para cuidados	771	28
Relacionais/comportamentais	232	13
Atendimento	232	13

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHLN