

CENTRO HOSPITALAR
LISBOA NORTE, E.P.E



Relatório Anual

Sobre o acesso a cuidados de Saúde

2015

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 administracao@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 António Borges e Associados, SROC 	
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: <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 • 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 • Serviço de Auditoria Interna • 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
12.	CRD – Cuidados respiratórios domiciliários	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.	CRIO LAB	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
9.	H2S – Saúde ocupacional	X
10.	CardioBase – Infortucano	X
11.	DocBase – Mobilwave	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 Serviço de Auditoria Interna;			
Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação;			
Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM;			
Regulamento interno do Gabinete de Codificação e Auditoria 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;			
Regulamento do Conselho Consultivo;			
Código de Conduta e Ética;			
Avaliação e Reavaliação de Doentes em Cirurgia de Ambulatório;			
Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros;			

Documentos de Orientação	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
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;			
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 UHGC
1.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?	X		Acta n.º 39/2008 30-12-2008 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		
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		Comunicadas à DGS até 02.02.2015. Após aquela data as exposições são submetidas à Entidade Reguladora da Saúde.

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 2015.

(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 2015
▪ 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	29,46
▪ 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	60,91
▪ 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	110,54

Fonte: Alert ADW - CTH

-> Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares

Tipo de cuidados	TMRG	TR da entidade Ano 2015
▪ 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 2015 (Dias)
Sem Neoplasias	
▪ De realização “muito prioritária”	0,21
▪ De realização “prioritária”	1,03
▪ De realização com prioridade “normal”	3,49
Com Neoplasias	
▪ De realização “muito prioritária”	0,14
▪ De realização “prioritária”	0,77
▪ De realização com prioridade “normal”	0,97
Total	
▪ De realização “muito prioritária”	0,21
▪ De realização “prioritária”	0,97
▪ De realização com prioridade “normal”	3,33

7. | Análise Específica

Consulta Externa - Comparação da Produção em 2015 e 2014

Especialidade	1.º Consultas			Total Consultas		
	2015	2014	Δ% 15-14	2015	2014	Δ% 15-14
Anestesia	6.693	5.862	14,18%	9.504	8.492	11,92%
Cardiologia	7.147	6.587	8,50%	30.992	34.018	-8,90%
Cardiologia Pediátrica	929	724	28,31%	1.182	908	30,18%
Cirurgia Cardiorádica	1.853	1.796	3,17%	5.413	7.709	-29,78%
Cirurgia Geral	8.623	8.275	4,21%	24.046	22.000	9,30%
Cirurgia Pediátrica	3.336	2.754	21,13%	7.292	7.243	0,68%
Cirurgia Plástica	2.681	2.681	0,00%	9.206	9.433	-2,41%
Cirurgia Torácica	821	797	3,01%	2.828	2.864	-1,26%
Cirurgia Vasculard	6.222	4.890	27,24%	17.381	16.045	8,33%
Dermatologia	12.733	12.412	2,59%	27.548	26.382	4,42%
Doenças Infecciosas	1.442	1.598	-9,76%	12.640	12.127	4,23%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4.339	3.976	9,13%	17.660	17.957	-1,65%
Estomatologia	4.710	4.352	8,23%	17.413	16.744	4,00%
Gastroenterologia e Hepatologia	5.569	5.721	-2,66%	24.581	23.116	6,34%
Genética	2.254	2.174	3,68%	3.275	3.357	-2,44%
Ginecologia	8.687	7.753	12,05%	28.556	26.847	6,37%
Hematologia	2.293	2.175	5,43%	23.482	22.810	2,95%
Imuno-Alergologia	5.469	4.453	22,82%	21.103	21.630	-2,44%
Imuno-Hemoterapia	2.716	1.742	55,91%	31.578	28.222	11,89%
Medicina Física e Reabilitação	3.712	3.408	8,92%	13.996	13.602	2,90%
Medicina Interna	4.491	3.979	12,87%	19.973	19.151	4,29%
Nefrologia e Transplantação Renal	1.577	1.286	22,63%	12.220	11.328	7,87%
Neonatologia	316	312	1,28%	1.272	1.245	2,17%
Neurocirurgia	8.301	8.109	2,37%	18.634	18.088	3,02%
Neurologia	6.180	5.875	5,19%	23.251	20.989	10,78%
Obstetrícia	2.959	2.848	3,90%	13.009	12.828	1,41%
Oftalmologia	12.957	10.271	26,15%	38.076	33.330	14,24%
Oncologia Médica	1.461	1.186	23,19%	25.042	23.355	7,22%
Ortopedia	7.940	6.848	15,95%	19.000	16.413	15,76%
Otorrinolaringologia	10.030	9.955	0,75%	31.239	31.275	-0,12%
Pediatria	6.448	5.807	11,04%	34.298	32.694	4,91%
Pneumologia	10.263	9.260	10,83%	46.730	49.844	-6,25%
Psiquiatria e Saúde Mental	4.561	4.448	2,54%	29.722	27.855	6,70%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	464	388	19,59%	3.146	2.824	11,40%
Radioterapia	3.598	4.082	-11,86%	9.171	8.982	2,10%
Reumatologia	5.259	4.487	17,21%	22.743	21.278	6,89%
Saúde Ocupacional	2.043	1.763	15,88%	5.601	5.341	4,87%
Unidade de Cuidados Paliativos	491	479	2,51%	2.559	2.425	5,53%
Urologia	4.755	4.593	3,53%	14.843	14.727	0,79%
Total	186.323	170.106	9,53%	700.205	675.478	3,66%

Primeiras Consultas de especialidade - Sistema CTH 2015

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2015 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	216	107,5	244,0	154	0	4	33	117
Cardiologia	301	90,6	441,0	514	93	97	119	205
Cardiologia Pediátrica	40,00	81,20	188,00	133	0	1	60	72
Cirurgia Cardiotorácica	12	55,4	244,0	13	0	0	8	5
Cirurgia Geral	526	94,0	555,0	1.708	2	0	427	1.279
Cirurgia Pediátrica	186	45,0	145,0	1.242	0	41	88	1.113
Cirurgia Plástica	329	221,9	2237,0	669	0	1	289	379
Cirurgia Torácica	0	0,0	0,0	2	1	0	0	1
Cirurgia Vascular	370	77,6	218,0	2.770	43	226	715	1.786
Dermatologia	6.151	335,3	1957,0	5.241	334	662	232	4.013
Doenças Infecciosas	19	55,1	231,0	92	1	0	12	79
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	517	66,9	568,0	1.799	1	33	353	1.412
Estomatologia	319	67,5	817,0	971	1	2	37	931
Gastroenterologia e Hepatologia	476	80,3	257,0	601	1	53	382	165
Genética	166	182,3	387,0	165	4	1	60	100
Ginecologia	409	128,1	617,0	1.484	133	93	246	1.012
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	241	168,2	374,0	27	0	0	11	16
Hematologia	352	85,7	200,0	1.017	0	1	805	211
Imuno-Alergologia	283	107,7	337,0	559	3	117	354	85
Imuno-Hemoterapia	2	9,5	13,0	10	5	0	1	4
Medicina Física e Reabilitação	19	44,7	87,0	140	36	2	22	80
Medicina Interna	91	61,2	271,0	374	0	1	22	351
Nefrologia e Transplantação Renal	267	104,2	323,0	479	1	14	283	181
Neonatologia	0	0,0	0,0	6	5	0	0	1
Neurocirurgia	721	62,2	510,0	3.385	19	180	400	2.786
Neurologia	334	119,8	277,0	653	0	0	459	194
Obstetrícia	71	25,4	70,0	1.560	79	0	13	1.468
Oftalmologia	6.095	227,8	655,0	4.639	1	42	2.406	2.190
Oncologia Médica	4	15,8	38,0	22	2	0	2	18
Ortopedia	1.614	250,1	1342,0	2.797	1	1	660	2.135
Otorrinolaringologia	332	60,4	218,0	1.650	0	54	618	978
Pediatria	659	122,7	455,0	1.966	23	120	463	1.360
Pneumologia	399	101,2	491,0	645	94	106	209	236
Psiquiatria e Saúde Mental	67	43,9	89,0	430	0	33	48	349
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	38	44,6	91,0	234	0	2	91	141
Reumatologia	748	120,8	434,0	1.322	8	190	499	625
Urologia	512	170,2	508,0	1.156	27	72	131	926
Total	22.886	209,4	2237,0	40.629	918	2.149	10.558	27.004

Fonte: Alert ADW – CTH

Atividade Cirúrgica - Comparação da Produção em 2015 e 2014

	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (Meses)		
	Nº cirurgias programadas 2015	Nº cirurgias programadas 2014	Δ% 15-14	Nº entradas em LIC 2015	Nº entradas em LIC 2014	Δ% 15-14	2015	2014	Δ% 15-14
Cirurgia Cardioráquia	979	1.155	-15,2%	1.236	1.239	-0,2%	1,60	1,40	14,3%
Cirurgia Geral	3.347	3.303	1,3%	3.242	3.238	0,1%	2,00	2,50	-20,0%
Cirurgia Pediátrica	752	805	-6,6%	970	790	22,8%	2,10	1,60	31,3%
Cirurgia Plástica	1.065	1.154	-7,7%	1.363	1.519	-10,3%	4,20	7,50	-44,0%
Cirurgia Torácica	522	608	-14,1%	643	638	0,8%	2,05	1,80	13,9%
Cirurgia Vasculuar	1.269	1.369	-7,3%	2.141	2.077	3,1%	5,80	6,10	-4,9%
Estomatologia	1.154	1.215	-5,0%	1.561	1.479	5,5%	2,50	2,00	25,0%
Ginecologia	1.348	1.310	2,9%	1.455	1.413	3,0%	1,70	2,10	-19,0%
Neurocirurgia	1.080	1.157	-6,7%	1.744	1.935	-9,9%	5,90	6,90	-14,5%
Obstetrícia	140	160	-12,5%	169	195	-13,3%	0,00	0,60	-100,0%
Oftalmologia	3.247	2.564	26,6%	4.034	3.184	26,7%	2,40	4,40	-45,5%
Ortopedia	1.574	1.514	4,0%	2.485	2.065	20,3%	4,55	5,10	-10,8%
Otorrinolaringologia	1.734	2.041	-15,0%	2.247	2.106	6,7%	2,30	2,35	-2,1%
Urologia	1.725	1.904	-9,4%	2.327	2.286	1,8%	2,80	3,10	-9,7%
Total	19.936	20.259	-1,6%	25.617	24.164	6,0%	3,00	4,10	-26,8%

Nota: Dados do n.º de Inscritos para Cirurgia e Mediana do Tempo de Espera retirados do SIGLIC a 29-01-2016 (Dados disponibilizados pelo SIGIC)

Atividade Cirúrgica - Tempo de Espera por Nível de prioridade em 2015

	Cirurgias programadas realizadas no ano 2015. 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 Cardioráquia	23	199	228	472	144
Cirurgia Geral	12	18	121	2.773	92
Cirurgia Pediátrica	66	41	35	600	6
Cirurgia Plástica	96	42	120	789	224
Cirurgia Torácica	27	14	366	121	35
Cirurgia Vasculuar	3	361	80	706	398
Estomatologia		29	32	1.187	22
Ginecologia		12	79	1.221	52
Neurocirurgia	11	372	318	384	278
Obstetrícia				140	
Oftalmologia	10	43	164	3.172	188
Ortopedia	413	214	68	690	416
Otorrinolaringologia	24	35	92	1.675	43
Urologia	173	117	81	1.228	282
Total	858	1.497	1.784	15.158	2.180

Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica - Doenças Cardiovasculares

Tipo de intervenção		Intervenções realizadas e tempo de resposta			
		Nº de exames realizados 2015	Nº de exames realizados 2014	Δ% 15-14	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2015
Cateterismo cardíaco	Cateterismo de Diagnóstico	4.706	5.060	-7,0%	4.706
	Cateterismo de Intervenção	1.896	1.945	-2,5%	1.896
Pacemaker cardíaco	Primeiras Implantações	1.091	1.008	8,2%	1.091
	Substituições	360	365	-1,4%	360

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 saídos (especialidades selecionadas)
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 Oftalmologia
Nº de consultas externas por médico ETC /ano nas especialidades de Ortopedia e Urologia

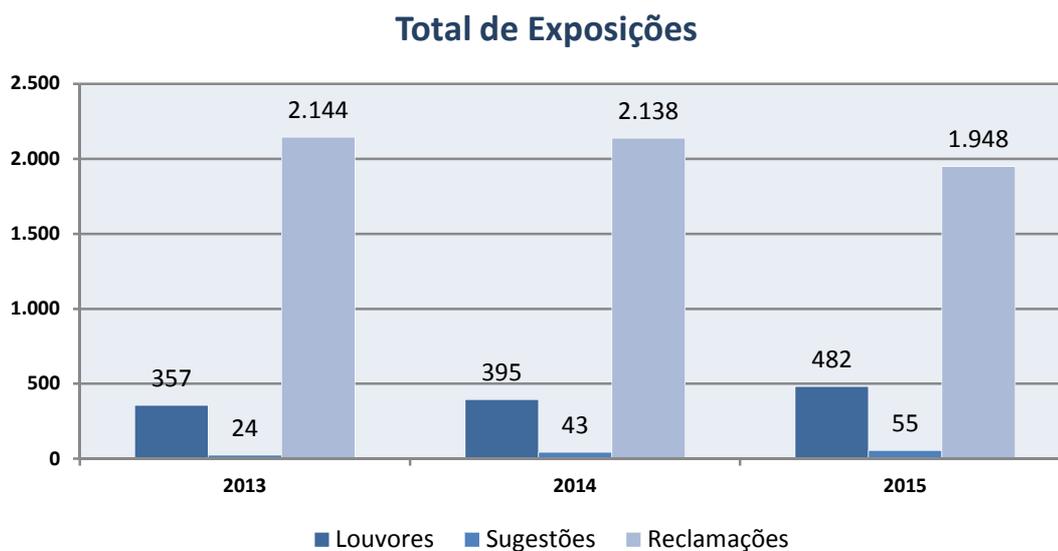
Anexo 2: Quadros-Resumos

QUADRO 1 - Processos Por Tipo De Ocorrência

Tipos de Ocorrência	2013	2014	2015	Var % 14/13	Var % 15/14
Louvores	357	395	482	10,6%	22,0%
Sugestões	24	43	55	79,2%	28,0%
Reclamações	2.144	2.138	1.948	-0,3%	-8,9%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHLN

GRÁFICO 1 – Nº total de Exposições 2015



Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHLN

QUADRO 2 - Reclamações Por Temas

Tipologia do SIM-Cidadão (De 01 de janeiro a 08 de fevereiro)

Temas	2015	
	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências
Tempo de espera para cuidados	61	30,0%
Procedimentos	53	26,1%
Cuidados desadequados	36	17,7%
Leis/regras/normas	31	15,2%
Atendimento	22	10,8%
Total	203	100%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHLN

QUADRO 3 - Reclamações Por Temas

Tipologia da ERS (De 09 de fevereiro a 31 de dezembro)

Temas	2015	
	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências
Acesso a cuidados de saúde	251	13,6%
Cuidados de saúde e segurança do doente	265	14,3%
Focalização no utente	256	13,9%
Instalações e serviços complementares	181	9,8%
Procedimentos administrativos	279	15,1%
Questões financeiras	90	4,9%
Tempos de espera	336	18,2%
Outros temas	190	10,2%
Total	1.848	100,0%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHLN