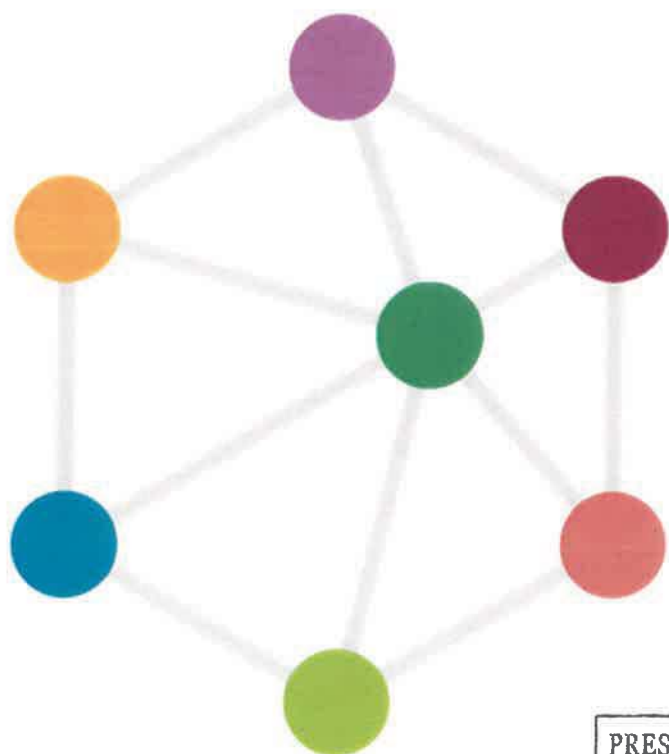


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2018

CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DE LISBOA NORTE, E.P.E.



PRESENTE À SESSÃO DO C.A. DE <u>29/03/2019</u>	
O Presidente	<u>[Signature]</u> Carlos Neves Martins
O Vogal	<u>[Signature]</u> Carlos Magno
O Vogal	<u>[Signature]</u> Sandra Brás
A Diretora Clínica	<u>[Signature]</u> Margarida Lucas
A Enf.ª Diretora	<u>[Signature]</u> Catarina Batuca
ATA N.º <u>20/2019</u>	

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DE LISBOA NORTE, E.P.E.

Índice

Considerações prévias	7
Sumário executivo	9
<i>Parte I</i>	11
1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE	13
1.1 Identificação da entidade	13
1.2 Caraterização da entidade.....	14
1.3 Sistemas de Informação	16
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO	18
2.1 Documentos de orientação	18
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso	19
<i>Parte II</i>	23
3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	25
<i>Parte III</i>	29
4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES	31
1.1 Consulta externa	31
1.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	34
1.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	37
1.3 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)	39
Anexos.....	41
ANEXO 1. INDICADORES DE CONTRATO-PROGRAMA – ANO 2018	43
ANEXO 2. INDICADORES DO GABINETE DO CIDADÃO – ANO 2018	44

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio.....	14
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso.....	16
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso.....	17
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	17
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	18
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso.....	19
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 para primeira consulta de especialidade hospitalar	25
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 nos Cuidados de Saúde Hospitalares	26
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	27
Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, em 2018	31
Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2018.....	32
Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2017 e 31.12.2018.....	34
Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2017 e 2018	35
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2017 e 2018	36
Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2017 e 31.12.2018.....	37
Quadro 16. Operados em 2017 e 2018.....	37
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2017 e 31.12.2018...	38
Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2017 e 2018.....	38
Quadro 19. Lista de MCDT realizados em 2017 e 2018.....	39

Considerações prévias

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 em Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril.

O presente relatório contempla a informação global do Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E., assim como a atividade desenvolvida no ano de 2018, com enfoque nos dados relativos ao acesso aos cuidados de saúde nas suas diferentes áreas de produção.

Sumário executivo

O Centro Hospitalar de Lisboa Norte, E.P.E. (CHLN) foi criado a 1 de Março de 2008, pelo Decreto-Lei n.º 23/2008, resultando da fusão de dois hospitais com elevada dimensão história: O Hospital Santa Maria, E.P.E. e o Hospital Pulido Valente, E.P.E.

Desde então, o Centro Hospitalar de Lisboa Norte, E.P.E. firmou-se como uma reputada instituição de prestação de cuidados de saúde, cuja marca é unanimemente reconhecida, nacional e internacionalmente, pela sua confiança e credibilidade.

Na sequência do Decreto-Lei n.º 61/2018 de 3 de Agosto, que cria o regime jurídico dos centros académicos clínicos e dos projetos-piloto de hospitais universitários, especificamente pelo artigo 29.º, alínea d), procedeu-se à alteração da denominação da entidade para Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, EPE (CHULN).

A instituição encontra-se inserida na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e é responsável pela prestação direta de cuidados de saúde a uma população de aproximadamente 322 mil habitantes (Censos 2011), abrangendo como área de referência direta, no concelho de Lisboa, as freguesias de Alvalade, Avenidas Novas, Benfica, Campolide, Carnide, Lumiar, S. Domingos de Benfica e Santa Clara. Adicionalmente, constituiu-se também como instituição de referência para atendimentos de urgência, no concelho da Amadora, para a freguesia de Águas Livres, e no concelho de Loures, para a União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela e União de Freguesias de Moscavide e Portela. Para além da sua área de referência direta, a instituição recebe ainda doentes de todas as zonas do país e estrangeiro, constituindo-se como referência indireta de toda a zona sul do país e Regiões Autónomas dos Açores e Madeira.

Em termos práticos, o CHULN posiciona-se como estabelecimento hospitalar público, geral, central e altamente diferenciado em tecnologias e saberes que presta cuidados de saúde ao cidadão dentro da sua capacidade e no âmbito da sua responsabilidade, sendo que a sua oferta assistencial abraça diferentes áreas de prestação de cuidados de saúde à população, mais especificamente a nível do ambulatório (consulta externa, hospital de dia, cirurgia de ambulatório e meios complementares de diagnóstico e terapêutica), internamento e urgência.

No presente relatório serão apresentados dados relacionados com a atividade do CHULN e de que modo esta reflete os aspetos relativos ao acesso aos cuidados de saúde.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. é um estabelecimento hospitalar público, geral, central e altamente diferenciado, que presta cuidados de saúde ao cidadão dentro da sua capacidade e no âmbito da sua responsabilidade.

Criado por fusão do Hospital de Santa Maria, E.P.E. com o Hospital Pulido Valente, E.P.E., para além da prestação de cuidados de saúde, desempenha funções na formação pré e pós-graduada, e comporta ainda as vertentes da inovação, do desenvolvimento científico e da investigação.

1. Identificação e caracterização da entidade

1.1 Identificação da entidade

Designação	Centro Hospital Universitário Lisboa Norte
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	<p>Hospital de Santa Maria</p> <p>Av. Prof. Egas Moniz. 1649-035 Lisboa.</p> <p>21 780 5000</p> <p>administracao@chln.min-saude.pt</p> <p>Hospital Pulido Valente</p> <p>Alameda das Linhas de Torres, 117. 1769-001 Lisboa.</p> <p>21 754 8000</p> <p>administracao@chln.min-saude.pt</p>

1.2 Caraterização da entidade

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	<p>Presidente: Dr. Carlos Neves Martins</p> <p>Vogal Executivo: Dr. Carlos Magno Neves Fontes Dr. Júlio Paulo Candeias Pedro (até 19/04/2018) Dr.ª Sandra Isabel Brás (a partir de 20/04/2018)</p> <p>Diretora Clínica: Dr.ª Maria Margarida Barreira Lucas</p> <p>Enfermeira Diretora: Enf.ª Catarina das Dores Praça dos Santos Batuca</p>	
Fiscalização	<p>Auditor Interno: Dr.ª Antonieta Ávila (até 22/03/2018) Dr.ª Maria de Jesus Barata (a partir de 01/11/2018)</p> <hr/> <p>Conselho Fiscal: Presidente: Dr. José Maria Monteio de Azevedo Rodrigues</p> <p>Vogais: Dr. Paulo Guilherme Fernandes Lajoso Dr.ª Carla Sofia Reis Santos Dr.ª Maria Teresa Vasconcelos Abreu Flor Moraes</p> <hr/> <p>Revisor Oficial de Contas: João Cipriano & Associados, SROC, Lda., inscrita na OROC com o n.º 119, registada na CMVM com o n.º 20161438, com o NIPC 503342742, representada pelo ROC n.º 631, João Amaro Santo Cipriano</p>	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	<ul style="list-style-type: none"> · Unidade de Gestão de Utentes · Unidade Local de Gestão do Acesso 	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Outras Comissões (apoio à gestão)	<ul style="list-style-type: none"> · Comissão de Catástrofe e Emergência Interna · Comissão de Coordenação Oncológica · Comissão de Ética do Centro Académico de Medicina de Lisboa - CAML · Comissão de Farmácia e Terapêutica · Comissão de Harmonização e Boas Práticas · Comissão de Humanização e Qualidade de Serviços · Comissão de Introdução e Análise de Reagentes Laboratoriais · Comissão Departamental · Comissão Técnica de Certificação da Interrupção Voluntária da Gravidez · Comissão Transfusional · Equipa de Prevenção de Violência no Adulto · Equipa para a Prevenção da Violência no Adulto · Grupo de Avaliação de Doações · Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controle de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos 	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	Serviço Social e Gabinete do Cidadão 21 780 51 30/1 gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

Neste subcapítulo serão descritas as aplicações informáticas em uso no(s) setor(es) que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais.

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	X
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	X
6. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação	
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	X
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	X
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X
13. CIT	Certificados de Incapacidade Temporária	X
14. SICO	Sistema de Informação de Certificados de Óbito	X
15. SI.VIDA	Sistema de Informação para a Infeção VIH/SIDA	X
16. CRD	Cuidados Domiciliários Respiratórios	X
17. SGTD	Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	X
18. SAGMD	Sistema de Apoio à Gestão da Mobilidade de Doentes	X
19. SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio	X

Aplicações informáticas Específicas

A instituição utiliza outras aplicações informáticas para além das previamente mencionadas, pelo que no Quadro 3 serão nomeadas aquelas que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/Unidades Funcionais que usam a aplicação
Globalcare - GlinttHs	Gestão Hospitalar, Desktop médico e enfermagem, SGICM	Todos
ALERT	Cuidados em urgência	Urgências
Clinidata XXI	Análises Clínicas	Todos
PACS	Arquivamento de Imagens	Todos
PICIS	Cuidados intensivos	Unidades de Cuidados Intensivos
H2S	Medicina de trabalho	Saúde ocupacional
Cardiobase	Cardiologia	Cardiologia
DocBase	Pneumologia	Pneumologia

Segurança da informação

O Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. recorre à utilização de métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor.

Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

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

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

Numa instituição com a dimensão e âmbito de atuação do Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. é essencial a existência de aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª 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)			
1. Regulamento Interno;			
2. Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde;			
3. Regulamento de Acesso Circulação e Estacionamento Automóvel do CHULN;			
4. Regulamento de Espólios;			
5. Regulamento do Serviço de Auditoria Interna;			
6. Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação;			
7. Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM;			
8. Regulamento interno do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica;			
9. Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica;			
10. Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
11. Regulamento dos Ensaios Clínicos com Medicamentos de uso Humano;			
12. Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internados;			
13. Regulamento de atribuição de produtos de apoio/ajudas técnicas;			
14. Regulamento de estágios curriculares;			
15. Regulamento de cedência e utilização de espaços do Hospital de Pulido Valente, EPE;			
16. Regulamento de comunicação interna de irregularidades;			
17. Regulamento Interno da Atividade Cirúrgica realizada em Produção Adicional;			
18. Regulamento de Funcionamento do Grupo de Avaliação de Doações;			
19. Regulamento do Conselho Consultivo;			
20. Regulamento para a eleição do representante dos trabalhadores no Conselho Consultivo do CHULN;			
21. Código de Conduta e Ética;			
22. Avaliação e Reavaliação de Doentes em Cirurgia de Ambulatório;			
23. Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros;			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO		Sim	Não	Refª e/ou Observações
24.	Prevenção de Quedas nos Doentes Internados;			
25.	Prevenção da infeção relacionada com cateteres vasculares;			
26.	Manual de Boas Práticas Ambientais;			
27.	Manual de Gestão Hospitalar;			
28.	Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna;			
29.	Manual de Procedimentos de Gestão de Compras;			
30.	Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica;			
31.	Manual de Procedimentos de Logística e Stocks;			
32.	Manual de Procedimentos de Recursos Humanos;			
33.	Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional;			
34.	Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação;			
35.	Manual de Procedimentos do Centro de Formação;			
36.	Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
37.	Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida;			
38.	Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia;			
39.	Manual de Utilização do Registo Informático de Cirurgia Segura;			
40.	Regras de prescrição e dispensa – farmácia de ambulatório do CHULN;			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

É igualmente importante que os direitos de acesso aos cuidados de saúde sejam assegurados, o que se pode verificar através do cumprimento das medidas para a implementação da carta dos direitos de acesso.

Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		<ul style="list-style-type: none"> Gabinete de Gestão Clínica Gabinete de Qualidade e Humanização ULGA
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação	X		<p>Ata n.º 39/2008 30-12-2008 Aprovação do Regulamento Interno</p>
2.2.3 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? Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		<p>Anexo 1 Indicadores definidos no Contrato-Programa - Ano 2018</p>
2.2.4. 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		
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		<p>Tempos médios de resposta garantida enviados regularmente para os Serviços.</p>

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref ^a e/ou Observações
2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março)?	X		A instituição elabora mensalmente um <i>Tableau</i> com a monitorização da atividade e resultados, de modo a implementar planos de correção dos mesmos e assegurar o cumprimento dos objetivos. É enviada de forma regular informação aos Serviços contemplando as listas de espera para consulta e cirurgia.
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
2.2.9 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		
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo		X	Tempos de lei de acordo com as prioridades atribuídas.
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		No Contrato-Programa constam indicadores relativos ao acesso.
2.2.14 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		Os Tempos Médios de Resposta Garantida para Cirurgia e para Consulta de Especialidade são atualizados mensalmente no site institucional do CHULN.
2.2.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , 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		idem
2.2.16 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	
2.2.17 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	
2.2.18 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		Relatório publicado anualmente no site institucional do CHULN.
2.2.19 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		Anexo 2 Indicadores do Gabinete do Cidadão – Ano 2018
2.2.20 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		
2.2.21 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		A Entidade Reguladora da Saúde promoveu a intervenção regulatória adicional que entendeu por necessária.

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref^o e/ou Observações
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Em processo de pronúncia.
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		X	

Parte II

Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Cuidados Hospitalares

Considerando a importância do acesso atempado e efetivo aos cuidados de saúde, o Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. tem como referencial para o tempo máximo de resposta garantida o que consta na Lei nº 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº 44/2017, de 20 de abril e pela Portaria nº 153/2017, de 4 de Maio. Verifica-se que, de forma geral, os tempos estipulados são cumpridos, existindo um trabalho contínuo no aperfeiçoamento dos indicadores avaliados e dos resultados institucionais.

1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são abordados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2018.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	n.d.
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	n.d.
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência	Encaminhamento para serviço de urgência	n.d.
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido	24 horas contadas da receção do pedido	n.d.
Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	22,8 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	53,6 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	152,5 dias
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	Imediato	n.d.
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritária (nível 2)	15 dias	15 dias	n.d.
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato	Imediato	n.a.
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	81,2 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	158,6 dias

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	24 horas	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	30 dias	30 dias	n.d.
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	n.d.
Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	24 horas	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	15 dias	15 dias	n.d.
Normal (prioridade 1)	45 dias	45 dias	n.d.
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	2,6 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	4,9 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	21,3 dias
Normal (prioridade 1)	180 dias	180 dias	119,8 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	2,3 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	6,7 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	31,3 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	36,7 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	n.a
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	2,1 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	23,2 dias
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	139,7 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	n.d.
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2018
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	n.d.
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	n.d.
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	n.d.
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	30 dias	n.d.
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	n.d.
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	n.d.
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	n.d.
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	15 dias	n.d.
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<180 dias para situações com resolução cirúrgica)	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<180 dias para situações com resolução cirúrgica)	n.d.

Legenda: n.d. - Informação não disponível; n.a. - Informação não aplicável

Nota: O CHULN não dispõe de suporte informático que permita aferir com exatidão a quantificação dos tempos de resposta para a realização de MCDT mas os serviços asseguram a atempada prestação de cuidados aos doentes.

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

No que se refere à análise global da atividade do Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, E.P.E. no ano 2018, comparativamente ao período homólogo, observa-se um ligeiro crescimento da produção na área de consulta externa.

Relativamente à lista de espera para consulta via CTH, observou-se em 2018 um aumento de 10,1%, registando-se mais 2.420 pedidos em lista de espera comparativamente ao período homólogo. No âmbito das consultas realizadas via Consulta a Tempo e Horas provenientes dos Cuidados de Saúde Primários, verificou-se um aumento de 2,03%, com um tempo médio de resposta de 139,4 dias.

Relativamente à Lista de inscritos para cirurgia verificou-se um aumento do número de inscritos para cirurgia (em aproximadamente 18%, i.e. 1.600 novos pedidos) face ao período homólogo. O Tempo Médio de Resposta da instituição para os doentes operados cumpriu, no ano em análise, os TMRG em todos os níveis de prioridade. O total de inscritos e de operados com tempo de espera superior aos TMRG cresceu face ao período homólogo, o que também se deveu à alteração introduzida pela Portaria 153/2017 de 4 de Maio, que veio determinar um novo TRMG para os inscritos para cirurgia com prioridade normal, de 270 dias (em vigor até 31/12/2017) para 180 dias (a partir de 01/01/2018).

1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade de saúde, em 2018, por área de cuidados.

1.1 Consulta externa

Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, em 2018

Valência	2016	2017	2018	Δ 2018/2017		Δ 2018/2016	
				Valor ^[1]	% ^[2]	Valor ^[3]	% ^[4]
Anestesia	9.124	8.733	8.902	169	1,94%	-222	-2,43%
Cardiologia	28.514	29.982	28.216	-1.766	-5,89%	-298	-1,05%
Cardiologia Pediátrica	1.347	1.171	1.190	19	1,62%	-157	-11,66%
Centro de Investigação Clínica	196	493	643	150	30,43%	447	228%
Cirurgia Cardiorádica	3.367	3.242	2.962	-280	-8,64%	-405	-12,03%
Cirurgia Geral	22.963	22.199	22.505	306	1,38%	-458	-1,99%
Cirurgia Pediátrica	7.224	6.829	6.458	-371	-5,43%	-766	-10,60%
Cirurgia Plástica	11.609	11.992	12.816	824	6,87%	1.207	10,40%
Cirurgia Torádica	2.564	2.654	2.657	3	0,11%	93	3,63%
Cirurgia Vasculard	16.020	16.077	15.782	-295	-1,83%	-238	-1,49%
Dermatologia	29.919	31.491	31.473	-18	-0,06%	1.554	5,19%
Doenças Infeciosas	11.933	12.978	13.670	692	5,33%	1737	14,56%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	19.235	19.905	21.500	1595	8,01%	2.265	11,78%
Estomatologia	17.372	17.000	15.498	-1502	-8,84%	-1874	-10,79%
Gastroenterologia e Hepatologia	23.331	22.418	22.847	429	1,91%	-484	-2,07%
Genética	4.014	4.014	4.679	665	16,57%	665	16,57%
Ginecologia	28.352	29.128	29.643	515	1,77%	1291	4,55%
Hematologia	23.774	23.121	25.136	2015	8,72%	1362	5,73%
Imagiologia Geral	0	2.731	2.875	144	5,27%	2.875	-
Imagiologia Neurológica	153	145	139	-6	-4,14%	-14	-9,15%
Imuno-Alergologia	20.155	21.189	21.814	625	2,95%	1659	8,23%
Imuno-Hemoterapia	33.483	26.680	28.813	2.133	7,99%	-4.670	-13,95%
Medicina Física e de Reabilitação	13.663	13.627	12.719	-908	-6,66%	-944	-6,91%
Medicina Interna	19.202	18.965	19.210	245	1,29%	8	0,04%
Nefrologia e Transplantação Renal	12.271	13.054	13.968	914	7,00%	1697	13,83%
Neonatalogia	1.159	1.135	1.262	127	11,19%	103	8,89%
Neurocirurgia	17.736	18.862	18.761	-101	-0,54%	1025	5,78%
Neurologia	24.019	25.672	28.662	2.990	11,65%	4.643	19,33%
Obstetrícia	13.773	14.091	14.038	-53	-0,38%	265	1,92%
Oftalmologia	40.886	38.726	37.701	-1.025	-2,65%	-3185	-7,79%
Oncologia Médica	27.454	29.773	29.940	167	0,56%	2.486	9,06%
Ortopedia	20.028	18.812	18.902	90	0,48%	-1126	-5,62%
Otorrinolaringologia	28.681	33.238	32.114	-1.124	-3,38%	3.433	11,97%
Pediatria	35.093	33.945	34.629	684	2,02%	-464	-1,32%
Pneumologia	42.654	42.486	40.732	-1754	-4,13%	-1.922	-4,51%

Valência	2016	2017	2018	Δ 2018/2017		Δ 2018/2016	
				Valor ^[1]	% ^[2]	Valor ^[3]	% ^[4]
Psiquiatria e Saúde Mental	29.201	29.342	29.776	434	1,48%	575	1,97%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	3.520	3.779	4.262	483	12,78%	742	21,08%
Radioterapia	10.053	13.018	14.193	1.175	9,03%	4.140	41,18%
Reumatologia	25.402	26.698	27.843	1.145	4,29%	2.441	9,61%
Saúde Ocupacional	6.160	6.180	6.839	659	10,66%	679	11,02%
Unidade de Cuidados Paliativos	2.643	2.426	2.468	42	1,73%	-175	-6,62%
Urologia	15.429	16.087	15.940	-147	-0,91%	511	3,31%
Total CHULN	703.136	714.158	724.177	10.019	1,40%	21.041	2,99%

[1] Δ 2018/2017 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2017

[2] Δ 2018/2017 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2017)/N° consultas 2017 x 100

[3] Δ 2018/2016 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2016

[4] Δ 2018/2016 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2016)/N° consultas 2016 x 100

Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2018

Valência	2016	2017	2018	Δ 2018/2017		Δ 2018/2016	
				Valor ^[1]	% ^[2]	Valor ^[3]	% ^[4]
Anestesia	6.646	6.104	6.115	11	0,18%	-531	-7,99%
Cardiologia	7.691	6.377	5.555	-822	-12,89%	-2136	-27,77%
Cardiologia Pediátrica	966	740	669	-71	-9,59%	-297	-30,75%
Centro de Investigação Clínica	51	90	80	-10	-11,11%	29	56,86%
Cirurgia Cardiorádica	1.552	1.529	1.388	-141	-9,22%	-164	-10,57%
Cirurgia Geral	8.775	7.197	7.043	-154	-2,14%	-1.732	-19,74%
Cirurgia Pediátrica	3.668	3.214	3.031	-183	-5,69%	-637	-17,37%
Cirurgia Plástica	2.733	2.899	2.936	37	1,28%	203	7,43%
Cirurgia Torácica	753	626	677	51	8,15%	-76	-10,09%
Cirurgia Vascular	5.885	5.973	5.391	-582	-9,74%	-494	-8,39%
Dermatologia	14.361	13.164	12.602	-562	-4,27%	-1759	-12,25%
Doenças Infeciosas	5.885	5.973	2.412	-3561	-59,62%	-3473	-59,01%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4.846	4.296	4.726	430	10,01%	-120	-2,48%
Estomatologia	5.727	5.578	5.217	-361	-6,47%	-510	-8,91%
Gastrenterologia e Hepatologia	4.902	3.731	3.812	81	2,17%	-1.090	-22,24%
Genética	2.808	2.440	2.837	397	16,27%	29	1,03%
Ginecologia	8.548	6.879	7.485	606	8,81%	-1.063	-12,44%
Hematologia	2.397	2.197	2.210	13	0,59%	-187	-7,80%
Imagiologia Geral	0	2022	1.832	-190	-9,40%	1.832	-
Imagiologia Neurológica	74	66	52	-14	-21,21%	-22	-29,73%
Imuno-Alergologia	4.335	4.091	4.342	251	6,14%	7	0,16%
Imuno-Hemoterapia	2.648	2.768	2.604	-164	-5,92%	-44	-1,66%
Medicina Física e Reabilitação	3.623	3.473	3.207	-266	-7,66%	-416	-11,48%
Medicina Interna	4.421	4.022	3.949	-73	-1,82%	-472	-10,68%
Nefrologia e Transplantação Renal	1.581	1.387	1.469	82	5,91%	-112	-7,08%
Neonatologia	328	318	356	38	11,95%	28	8,54%

Valência	2016	2017	2018	Δ 2018/2017		Δ 2018/2016	
				Valor ^[1]	% ^[2]	Valor ^[3]	% ^[4]
Neurocirurgia	7.246	7.453	7.167	-286	-3,84%	-79	-1,09%
Neurologia	6.361	6.515	6.517	2	0,03%	156	2,45%
Obstetrícia	3.739	4.243	4.411	168	3,96%	672	17,97%
Oftalmologia	13.946	12.160	11.577	-583	-4,79%	-2369	-16,99%
Oncologia Médica	3.631	4.371	4.277	-94	-2,15%	646	17,79%
Ortopedia	7.047	6.397	5.926	-471	-7,36%	-1.121	-15,91%
Otorrinolaringologia	9.468	11.176	12.156	980	8,77%	2.688	28,39%
Pediatria	7.086	7.032	6.914	-118	-1,68%	-172	-2,43%
Pneumologia	9.361	8.767	8.824	57	0,65%	-537	-5,74%
Psiquiatria e Saúde Mental	4.719	5.098	5.543	445	8,73%	824	17,46%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	534	683	655	-28	-4,10%	121	22,66%
Radioterapia	2.852	4.625	4.344	-281	-6,08%	1.492	52,31%
Reumatologia	6.933	6.887	7.314	427	6,20%	381	5,50%
Saúde Ocupacional	2.141	1.843	1.807	-36	-1,95%	-334	-15,60%
Unidade de Cuidados Paliativos	532	489	466	-23	-4,70%	-66	-12,41%
Urologia	4.626	3.619	3.753	134	3,70%	-873	-18,87%
Total CHULN	190.922	184.583	183.648	-935	-0,51%	-7.274	-3,81%

[1] Δ 2018/2017 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2017

[2] Δ 2018/2017 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2017)/N° consultas 2017 x 100

[3] Δ 2018/2016 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2016

[4] Δ 2018/2016 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2016)/N° consultas 2016 x 100

1.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2017 e 31.12.2018

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar consulta (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar consulta (dias)		
	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017
Anestesia	29	111	82	116,1	90,5	-25,6	236	231	-5
Cardiologia	472	693	221	150,8	242,5	91,7	539	951	412
Cardiologia Pediátrica	86	105	19	250,8	346,0	95,2	588	414	-174
Cirurgia Cardiorácica	28	31	3	48,8	63,6	14,8	114	181	67
Cirurgia Geral	328	604	276	84,8	133,8	49,0	280	537	257
Cirurgia Pediátrica	262	331	245	250,8	92,5	-158,3	588	316	-272
Cirurgia Plástica	93	87	-6	69,6	77,9	8,3	206	972	766
Cirurgia Torácica	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0	0	0
Cirurgia Vascular	840	1.019	179	104,1	123,5	19,4	313	356	43
Dermatologia	3.598	4.018	420	302,9	383,2	80,3	958	1.006	48
Doenças Infecciosas	10	6	-4	61,5	35,7	-25,8	236	69	-167
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	511	94	-417	80,4	68,6	-11,8	426	477	51
Estomatologia	455	271	-184	73,9	99,5	25,6	370	484	114
Gastroenterologia e Hepatologia	656	476	-180	170,5	164,4	-6,1	481	708	227
Genética	231	288	57	205,0	185,6	-19,4	456	452	-4
Ginecologia	859	1.266	407	287,4	320,0	32,6	986	986	0
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	585	460	-125	278,7	255,0	-23,7	730	543	-187
Hematologia	342	318	-24	105,6	89,4	-16,2	248	174	-74
Imuno-Alergologia	501	528	27	141,9	191,4	49,5	670	873	203
Imuno-Hemoterapia	103	35	-68	102,2	70,1	-32,1	299	527	228
Medicina Física e Reabilitação	28	36	8	70,4	62,0	-8,4	117	103	-14
Medicina Interna	55	57	2	67,6	64,4	-3,2	418	165	-253
Nefrologia e Transplantação Renal	184	166	-18	153,4	156,2	2,8	249	522	273
Neonatologia	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0	0	0
Neurocirurgia	2.154	3.048	894	140,3	221,0	80,7	735	703	-32
Neurologia	701	1.130	429	129,0	212,6	83,6	494	556	62
Obstetrícia	64	93	29	20,8	24,5	3,7	73	83	10
Oftalmologia	6.116	5.727	-389	397,3	350,9	-46,4	1.056	1.202	146
Oncologia Médica	18	9	-9	55,2	45,1	-10,1	173	180	7
Ortopedia	1.948	2.590	642	277,6	377,7	100,1	1.339	1.328	-11
Otorrinolaringologia	471	695	224	66,0	82,9	16,9	453	323	-130
Pediatria	443	497	54	177,5	164,2	-13,3	482	608	126
Pneumologia	456	437	-19	127,7	116,0	-11,7	454	484	30
Psiquiatria e Saúde Mental	424	206	-218	103,7	65,7	-38,0	491	198	-293
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	37	54	17	68,4	30,3	-38,1	349	82	-267
Reumatologia	575	563	-12	122,3	143,0	20,7	226	354	128
Urologia	258	292	34	87,2	192,7	105,5	321	526	205
Total CHULN	23.921	26.341	2.420	242,4	269,5	27,1	1.339	1.328	-11

Fonte: SI CTH

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2017 e 2018

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017
Anestesia	177	231	54	59	65	6	11	19	8	103,2	105,6	2,4
Cardiologia	1.452	1.419	-33	872	703	-169	131	699	568	110,2	150,8	40,6
Cardiologia Pediátrica	161	139	-22	75	72	-3	33	60	27	151,0	232,2	81,2
Cirurgia Cardiorácica	332	291	-41	189	145	-44	0	2	2	33,0	44,2	11,2
Cirurgia Geral	1.785	2.296	511	1.264	1.326	62	69	99	30	74,9	73,0	-1,9
Cirurgia Pediátrica	1.466	1.495	29	1.021	1.029	8	11	55	44	50,3	76,4	26,2
Cirurgia Plástica	1.398	1.549	151	574	562	-12	34	19	-15	48,9	47,3	-1,6
Cirurgia Torácica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Cirurgia Vascular	3.113	3.225	112	2.306	2.258	-48	331	791	460	92,5	111,8	19,3
Dermatologia	6.758	6.837	79	4.721	4.174	-547	2.861	2.368	-493	195,6	173,3	-22,3
Doenças Infeciosas	88	112	24	43	66	23	0	0	0	42,1	23,4	-18,7
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	3.334	3.210	-124	1.608	1.939	331	18	151	133	53,1	59,3	6,2
Estomatologia	2.084	1.963	-121	1.176	1.271	95	52	97	45	86,4	75,3	-11,1
Gastroenterologia e Hepatologia	1.700	1.438	-262	802	896	94	305	676	371	136,5	163,0	26,5
Genética	461	643	182	304	403	99	176	292	116	143,3	170,7	27,4
Ginecologia	2.287	2.555	268	1.249	1.257	8	322	470	148	97,7	131,5	33,8
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	1.026	1.157	131	486	701	215	313	443	130	228,6	202,0	-26,7
Hematologia	1.300	1.396	96	864	894	30	15	196	181	98,3	98,9	0,6
Imuno-Alergologia	1.277	1.247	-30	767	827	60	341	488	147	135,7	127,3	-8,5
Imuno-Hemoterapia	194	304	110	63	186	123	0	94	94	29,9	149,5	119,6
Medicina Física e Reabilitação	208	258	50	147	180	33	5	6	1	42,4	50,2	7,8
Medicina Interna	356	407	51	228	270	42	2	1	-1	46,4	45,4	-0,9
Nefrologia e Transplantação Renal	572	546	-26	331	333	2	96	236	140	131,4	153,9	22,5
Neonatologia	6	2	-4	6	1	-5	2	0	-2	28,0	21,0	-7,0
Neurocirurgia	5.250	5.983	733	3.816	3.861	45	1.194	3.451	2.257	137,3	153,6	16,2
Neurologia	2.075	2.244	169	1.203	1.101	-102	102	811	709	101,3	145,3	43,9
Obstetrícia	2.275	2.489	214	1.587	1.731	144	0	0	0	12,6	11,2	-1,4
Oftalmologia	6.397	6.160	-237	4.134	4.360	226	3.438	3.736	298	294,4	359,6	65,2
Oncologia Médica	115	137	22	51	48	-3	0	1	1	20,0	22,3	2,4
Ortopedia	2.710	2.875	165	1.439	1.303	-136	675	762	87	195,5	257,6	62,1
Otorrinolaringologia	3.601	3.860	259	2.903	2.826	-77	125	130	5	43,2	48,5	5,3
Pediatria	1.632	1.636	4	1.067	1.021	-46	338	405	67	94,6	112,8	18,2
Pneumologia	2.163	2.295	132	1.510	1.841	331	78	718	640	76,3	88,8	12,5
Psiquiatria e Saúde Mental	1.674	1.458	-216	622	659	37	72	153	81	89,0	83,7	-5,3
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	456	518	62	173	222	49	2	2	0	54,5	47,2	-7,4
Reumatologia	2.270	2.334	64	1.599	1.730	131	115	628	513	88,2	94,3	6,1
Urologia	2.189	2.360	171	971	784	-187	33	159	126	57,8	72,5	14,7
Total CHULN	64.342	67.069	2.727	40.230	41.045	815	11.300	18.218	6.918	124,9	139,4	14,4

Fonte: SI CTH

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2017 e 2018

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤120 dias*		
	2017	2018	Δ 2018/ 2017	2017	2018	Δ 2018/ 2017	2017	2018	Δ 2018/ 2017
Anestesia	0	1	1	1	0	-1	58	64	6
Cardiologia	30	0	-30	110	71	-39	732	632	-100
Cardiologia Pediátrica	2	0	-2	3	7	4	70	65	-5
Cirurgia Cardiorácica	0	0	0	5	3	-2	184	142	-42
Cirurgia Geral	0	1	1	14	37	23	1.250	1.288	38
Cirurgia Pediátrica	0	0	0	44	34	-10	977	995	18
Cirurgia Plástica	0	0	0	1	1	0	573	561	-12
Cirurgia Torácica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirurgia Vascular	71	42	-29	669	211	-458	1.566	2.005	439
Dermatologia	193	194	1	1.433	1.154	-279	3.095	2.826	-269
Doenças Infeciosas	0	1	1	0	0	0	43	65	22
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	5	5	0	128	138	10	1.475	1.796	321
Estomatologia	0	1	1	3	10	7	1.173	1.260	87
Gastrenterologia e Hepatologia	0	0	0	72	73	1	730	823	93
Genética	33	11	-22	11	23	12	260	369	109
Ginecologia	18	4	-14	142	167	25	1.089	1.086	-3
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	0	0	0	0	0	0	486	701	215
Hematologia	0	0	0	0	0	0	864	894	30
Imuno-Alergologia	5	0	-5	143	204	61	619	623	4
Imuno-Hemoterapia	0	13	13	3	28	25	60	145	85
Medicina Física e Reabilitação	47	36	-11	37	83	46	63	61	-2
Medicina Interna	0	0	0	1	0	-1	227	270	43
Nefrologia e Transplantação Renal	0	2	2	3	27	24	328	304	-24
Neonatologia	4	0	-4	0	0	0	2	1	-1
Neurocirurgia	202	127	-75	450	586	136	3.164	3.148	-16
Neurologia	2	4	2	1	1	0	1.200	1.096	-104
Obstetrícia	27	282	255	156	102	-54	1.404	1.347	-57
Oftalmologia	3	3	0	9	7	-2	4.122	4.350	228
Oncologia Médica	1	0	-1	16	15	-1	34	33	-1
Ortopedia	0	1	1	5	0	-5	1.434	1.302	-132
Otorrinolaringologia	17	12	-5	223	222	-1	2.663	2.592	-71
Pediatria	37	10	-27	139	83	-56	891	928	37
Pneumologia	137	143	6	120	113	-7	1.253	1.585	332
Psiquiatria e Saúde Mental	0	1	1	38	18	-20	584	640	56
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	0	5	5	25	42	17	148	175	27
Reumatologia	15	24	9	552	583	31	1.032	1.123	91
Urologia	0	0	0	194	202	8	777	582	-195
Total CHULN	849	923	74	4.751	4.245	-506	34.630	35.877	1.247

Fonte: SI CTH

* No Ano 2017 o TMRG para consultas P1 é de 150 dias. No ano 2018, por via da alteração introduzida pela Portaria 153/2017 de 4 de Maio, é de 120 dias.

Legenda: P1 – Prioridade Clínica Normal; P2 – Prioridade Clínica Prioritária; P3 – Prioridade Clínica Muito Prioritária

1.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2017 e 31.12.2018

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			%LIC TE> TMRG		
	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017
Cirurgia Geral	877	1.016	139	3,40	4,25	0,85	30,1%	38,6%	8,5%
Cirurgia Plástica	468	545	77	2,97	2,80	-0,17	8,3%	27,2%	18,9%
Cirurgia Cardiorácica	334	575	241	2,98	5,13	2,15	6,9%	45,9%	39,0%
Cirurgia Pediátrica	288	369	81	2,04	2,97	0,93	0,0%	10,3%	10,3%
Cirurgia Torácica	85	84	-1	1,34	2,37	1,03	2,4%	28,6%	26,2%
Cirurgia Vascular	932	1.002	70	5,51	4,57	-0,94	18,8%	39,6%	20,8%
Estomatologia	578	492	-86	3,14	1,97	-1,17	1,9%	8,3%	6,4%
Ginecologia	226	205	-21	2,29	2,27	-0,02	3,5%	14,1%	10,6%
Neurocirurgia	869	945	76	5,34	5,97	0,63	27,1%	52,2%	25,1%
Obstetrícia	3	1	-2	0,10	0,10	0,00	0,0%	0,0%	0,0%
Oftalmologia	2.097	2.432	335	5,03	4,53	-0,50	10,3%	34,7%	24,4%
Ortopedia	1.073	1.364	291	6,83	5,60	-1,23	32,9%	47,9%	15,0%
Otorrinolaringologia	758	1.007	249	2,70	4,57	1,87	6,1%	32,6%	26,5%
Urologia	584	768	184	2,70	3,40	0,70	13,3%	36,3%	23,0%
Total CHULN	9.172	10.805	1.633	3,87	4,40	0,53	14,3%	36,4%	22,1%

Fonte: SIGLIC

Quadro 16. Operados em 2017 e 2018

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Médio Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE> TMRG		
	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017
Cirurgia Geral	2.533	2.287	-246	1,94	2,10	0,16	5,6%	10,2%	4,6%
Cirurgia Plástica	1.526	1.572	46	2,33	1,82	-0,51	5,5%	9,0%	3,5%
Cirurgia Cardiorácica	841	715	-126	2,04	2,78	0,74	6,8%	21,8%	15,0%
Cirurgia Pediátrica	849	707	-142	3,05	3,38	0,33	1,2%	5,1%	3,9%
Cirurgia Torácica	529	465	-64	1,76	1,82	0,06	21,6%	35,5%	13,9%
Cirurgia Vascular	1.292	1.115	-177	4,21	4,19	-0,02	13,2%	39,3%	26,1%
Estomatologia	1.420	1.468	48	2,75	3,11	0,36	1,5%	9,2%	7,7%
Ginecologia	1.169	1.063	-106	1,25	1,54	0,29	3,2%	6,0%	2,8%
Neurocirurgia	1.192	1.025	-167	2,23	2,39	0,16	5,9%	14,5%	8,6%
Obstetrícia	170	135	-35	0,15	0,18	0,03	0,0%	0,0%	0,0%
Oftalmologia	4.012	4.008	-4	3,00	3,49	0,49	5,0%	26,0%	21,0%
Ortopedia	1.572	1.235	-337	2,33	2,92	0,59	21,3%	33,4%	12,1%
Otorrinolaringologia	1.865	1.367	-498	2,94	3,34	0,40	3,6%	12,6%	9,0%
Urologia	1.879	1.507	-372	2,31	2,40	0,09	10,4%	20,7%	10,3%
Total CHULN	20.849	18.669	-2180	2,54	2,79	0,25	7,2%	18,5%	11,3%

Fonte: SIGLIC

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2017 e 31.12.2018

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			%LIC NM TE > TMRG		
	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017
Cirurgia Geral	54	63	9	25,00	21,00	-4,00	26,2%	20,6%	-5,6%
Cirurgia Plástica	6	6	0	19,00	64,00	45,00	16,7%	66,7%	50,0%
Cirurgia Cardiorácica	2	15	13	44,47	33,00	-11,47	0,0%	20,0%	20,0%
Cirurgia Pediátrica	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-	-	-
Cirurgia Torácica	30	34	4	24,50	32,00	7,50	3,3%	23,5%	20,2%
Cirurgia Vascular	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-	-	-
Estomatologia	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-	-	-
Ginecologia	8	7	-1	31,02	25,00	-6,02	0,0%	0,0%	0,0%
Neurocirurgia	0	17	17	0,00	19,00	19,00	-	29,4%	-
Obstetrícia	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-	-	-
Oftalmologia	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-	-	-
Ortopedia	0	3	3	0,00	32,00	32,00	-	0,0%	-
Otorrinolaringologia	6	1	-5	15,99	17,00	1,01	0,0%	0,0%	0,0%
Urologia	86	103	17	58,30	46,00	-12,30	29,0%	48,5%	19,5%
Total CHULN	192	249	57	26,51	33,00	6,49	22,9%	33,3%	10,4%

Fonte: SIGLIC

Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2017 e 2018

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017	2017	2018	Δ 2018/2017
Cirurgia Geral	557	560	3	18,63	18,00	-0,63	0,0%	0,0%	0,0%
Cirurgia Plástica	97	119	22	28,72	28,00	-0,72	15,4%	13,4%	-2,0%
Cirurgia Cardiorácica	26	25	-1	39,84	61,00	21,16	38,5%	52,0%	13,5%
Cirurgia Pediátrica	1	1	0	2,66	7,00	4,34	0,0%	0,0%	0,0%
Cirurgia Torácica	245	266	21	38,70	43,00	4,30	35,5%	49,6%	14,1%
Cirurgia Vascular	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-	-	-
Estomatologia	2	6	4	8,59	7,00	-1,59	0,0%	0,0%	0,0%
Ginecologia	129	135	6	28,03	22,00	-6,03	24,9%	10,4%	-14,5%
Neurocirurgia	84	95	11	4,77	12,00	7,23	2,4%	13,7%	11,3%
Obstetrícia	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-	-	-
Oftalmologia	1	2	1	28,39	27,00	-1,39	0,0%	50,0%	50,0%
Ortopedia	16	16	0	8,11	13,00	4,89	6,3%	12,5%	6,3%
Otorrinolaringologia	79	54	-25	26,40	24,00	-2,40	2,6%	5,6%	3,0%
Urologia	450	427	-23	46,30	50,00	3,70	28,3%	34,0%	5,7%
Total CHULN	1.687	1.706	19	29,89	31,00	1,11	18,3%	21,6%	3,3%

Fonte: SIGLIC

1.3 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 19. Lista de MCDT realizados em 2017 e 2018

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2017	31.12.2018	Δ 31.12.2018/ 31.12.2017	2017	2018	Δ 2018/ 2017
Cateterismo cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	4.657	4.749	92
Pacemaker cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	1.505	1.461	-44
Colonoscopia	n.d.	n.d.	n.d.	3.647	4.375	728
Endoscopia digestiva alta	n.d.	n.d.	n.d.	5.126	5.121	-5
Exames de Tomografia Computorizada	n.d.	n.d.	n.d.	63.760	63.318	-442
Ressonâncias Magnéticas	n.d.	n.d.	n.d.	13.527	12.788	-739
Medicina Nuclear	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Angiografia diagnóstica	n.d.	n.d.	n.d.	2.089	1.728	-361
Tratamentos de Radioterapia	n.d.	n.d.	n.d.	26.923	24.545	-2.378
Outras	n.d.	n.d.	n.d.	7.739.379	7.843.112	103.733

Legenda: n.d. - Informação não disponível

Anexos

Anexo 1. Indicadores de Contrato-Programa - Ano 2018

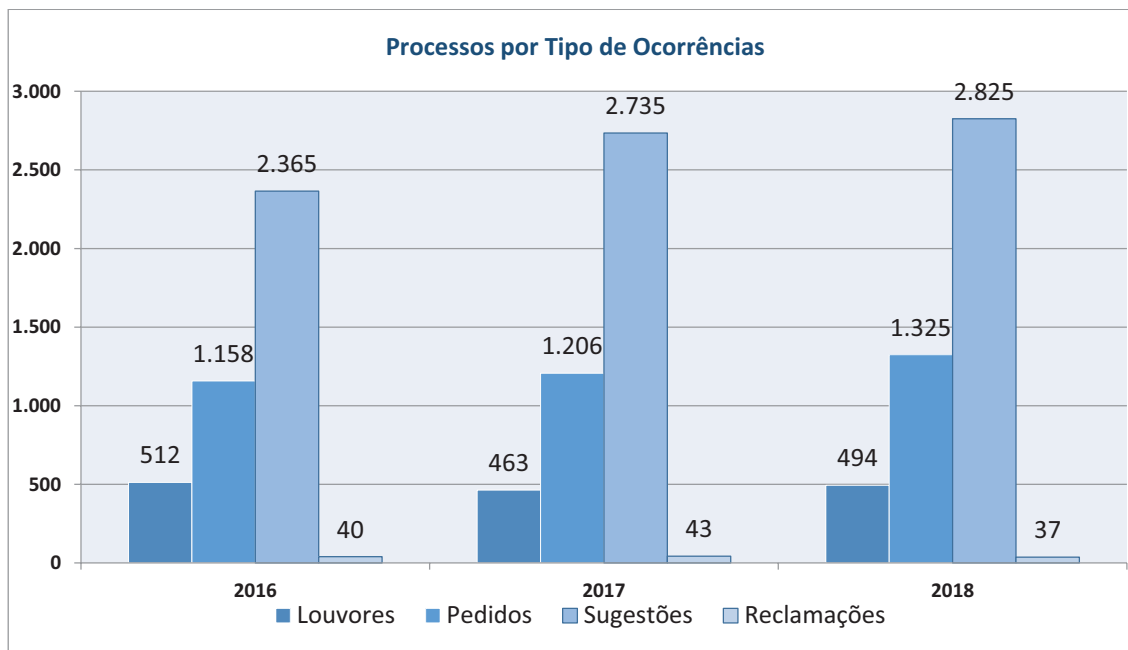
Indicadores de Contrato-Programa 2018

- Percentagem de primeiras consultas médicas no total de consultas médicas;
- Peso das consultas externas médicas com registo de alta no total de consultas externas médicas;
- Mediana de tempo de espera da LIC, em meses;
- Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem;
 - Percentagem de doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA até 2 dias úteis após referência, no total de doentes referenciados para a RNCCI;
 - 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, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis;
 - Índice PPCIRA;
 - Índice de risco e segurança do doente;
 - Quota de Biossimilares em unidades, por DCI (Infliximab, Rituximab, Etanercept), em 2018;
 - Percentagem dos custos com Horas Extraordinárias, Suplementos e Fornecimentos de Serviços Externos III (selecionados) no total de Custos com Pessoal;
 - Custos com pessoal por doente padrão;
 - Custos com produtos farmacêuticos por doente padrão;
 - Custos com material clínico por doente padrão;
 - Percentagem de utentes referenciados dos cuidados de saúde primários para consulta externa atendidos em tempo adequado;
 - Percentagem doentes cirúrgicos inscritos em LIC com tempo de espera > TMRG;
 - Despesa de medicamentos faturados por utilizador (PVP);
 - N.º de projetos de articulação implementados com os CSP;
 - Demora média antes da cirurgia;
 - Peso dos episódios de urgência com prioridade atribuída Verde/Azul/Branca;
 - Peso dos episódios de urgência com internamento;
 - Peso dos utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço de Urgência;
 - Rácio Consultas Externas/episódios de urgência.

Anexo 2. Indicadores do Gabinete do Cidadão – Ano 2018

Indicadores do Gabinete do Cidadão

Gráfico 1 - Processos por Tipo de Ocorrência

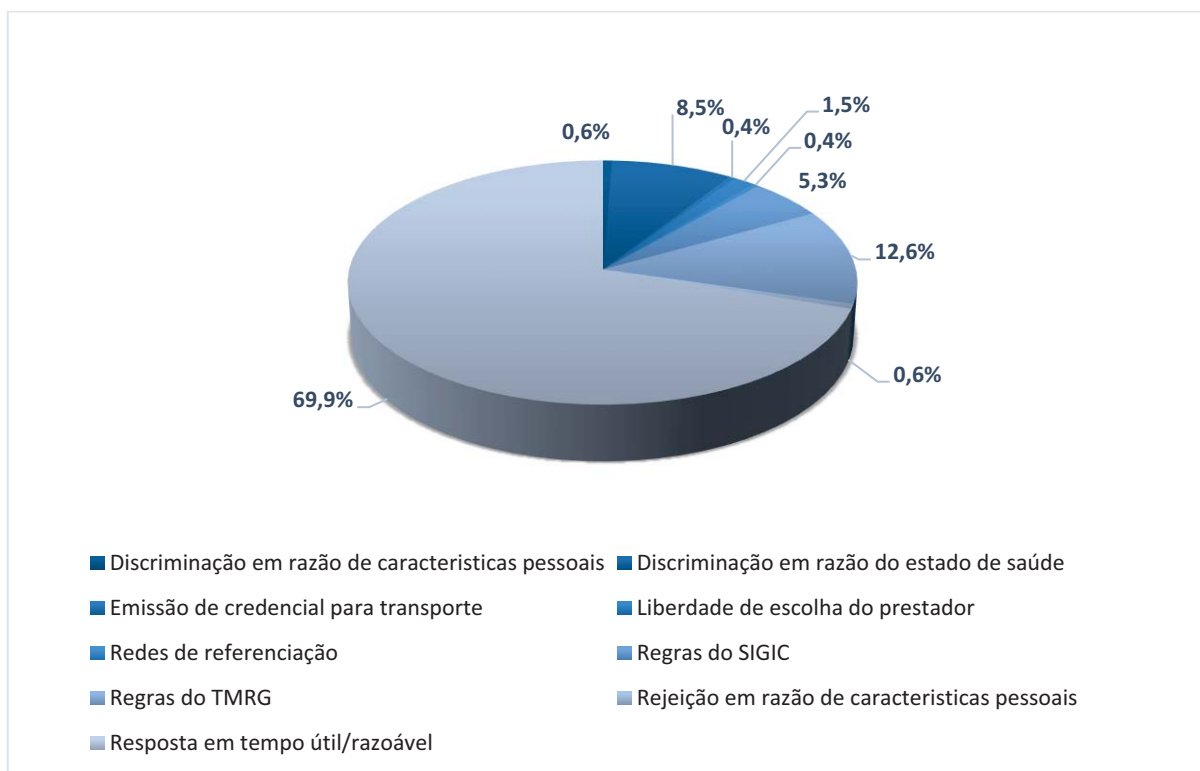


Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHULN

Quadro 2 - Reclamações Por Temas

Temas	2017	2018	Var % 18/17
Acesso a cuidados de saúde	452	468	3,5
Cuidados de saúde e segurança do doente	360	401	11,4
Focalização no utente	301	314	4,3
Instalações e serviços complementares	265	195	-26,4
Procedimentos administrativos	555	548	-1,3
Questões financeiras	38	53	39,5
Tempos de espera	541	659	21,8
Outros temas	303	215	-29
TOTAL	2.815	2.853	1,3

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHULN

Gráfico 2 - Reclamações por Assuntos Mais Visados: Acesso a cuidados de saúde

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão - CHULN