

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2020

(CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, E.P.E)



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

(CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, E.P.E)

Índice

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS	5
SUMÁRIO EXECUTIVO	8
PARTE I	10
1. IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE	11
1.1 Identificação da entidade	11
1.2 Caracterização da entidade.....	12
1.3 Sistemas de Informação.....	14
2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....	17
2.1 Documentos de orientação.....	17
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	20
PARTE II.....	22
3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA	23
PARTE III.....	28
4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS)	29
5. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)	30
5.1 Consulta externa.....	30
5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	32
5.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	35
5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT).....	37
ANEXOS	38
ANEXO 1. OBJECTIVOS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA ECONÓMICO-FINANCEIRA CONTRATO PROGRAMA 2019	39
ANEXO 2. RELATÓRIO DE ACESSO A PRIMEIRAS CONSULTAS - 2020	40
ANEXO 3. LIC - TMRG.....	41
ANEXO 4. EXPOSIÇÕES.....	42

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio.....	12
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso.....	15
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	16
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes ...	17
Quadro 5. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	20
Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Primários	23
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para primeira consulta de especialidade hospitalar	25
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	26
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)	27
Quadro 10. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019 ..	29
Quadro 11. Número total de consultas externas por valência, em 2020	30
Quadro 12. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019	31
Quadro 13. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2019 e 31.12.2020	32
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020.....	33
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, por prioridade, em 2019 e 2020.....	34
Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2019 e 31.12.2020	35
Quadro 17. Operados em 2019 e 2020	35
Quadro 18. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2019 e 31.12.2020.....	36
Quadro 19. Operados com Neoplasias Malignas em 2019 e 2020	36
Quadro 20. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2019 e 2020.....	37

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 da 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 n.º 44/2017, de 20 de abril.

O presente documento resulta desta orientação e diz respeito ao Acesso a Cuidados de Saúde no Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental.

O Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental é composto por 3 hospitais (Hospital São Francisco Xavier, Hospital Egas Moniz e Hospital Santa Cruz) e 4 equipas Comunitárias de saúde Mental (Oeiras, Carnaxide e Lisboa).

O Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E., constitui-se como um dos grandes centros hospitalares do país, sendo hospital de primeira linha para as freguesias de Ajuda, Alcântara, Belém e Campo de Ourique do Concelho de Lisboa, para o total das freguesias do Concelho de Oeiras, e ainda para a freguesia de Alfragide, Falagueira-Venda Nova e Encosta do Sol do Concelho da Amadora, num total de 308.852 habitantes (dados populacionais de 2011 (censos), recalculados para os limites administrativos da Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP), versão 2013).

Abrange, ainda, outras prestações de cuidados de saúde diferenciados, tais como:

- Saúde Mental (Psiquiatria da Infância e Adolescência), para o concelho de Cascais;
- Cardiologia e Nefrologia, enquanto última linha de referência, não só para as Unidades C e D da Sub-Região de Lisboa, onde se insere, mas também de âmbito nacional;
- Infeciologia, âmbito nacional;
- Neurocirurgia, enquanto referência direta para o hospital de Cascais e para o Hospital Dr. Fernando da Fonseca (Amadora – Sintra);
- Urgência Geral, enquanto referência direta para as freguesias de Alfragide, Encosta do Sol e Falagueira- Venda Nova do Concelho da Amadora, num total de 68.491 habitantes.

O CHLO presta cuidados assistenciais de saúde com a qualidade e segurança que lhe é devida.

O CHLO desenvolve ainda atividades complementares como as de ensino pré e pós-graduado, investigação e formação, submetendo-se à regulamentação de âmbito nacional que rege a matéria dos processos de ensino - aprendizagem no domínio da saúde.

Nestas suas atividades, o CHLO estabelece ligação e atividades partilhadas com outras instituições de Saúde e de Ensino, em ações de complementaridade e protocolos de articulação.

O reconhecimento da prestação de cuidados de saúde de qualidade com segurança e profissionalismo, de acordo com padrões internacionais, tem como objetivo ganhar, cada vez mais a confiança dos cidadãos. Por outro lado, promove o empenho voluntário de todos os profissionais dessa instituição na melhoria contínua dos cuidados que são prestados.

Assim, ao abrigo deste programa estão acreditados pela DGS os seguintes serviços do CHLO:

- Anatomia Patológica, Bloco Operatório I, Bloco Operatório II, Bloco Operatório III, Cardiologia, Cardiologia Pediátrica, Cirurgia Cardiotorácica, Cirurgia Geral I, Cirurgia Geral II, Cirurgia Geral III, Gastrenterologia, Medicina Física e Reabilitação, Medicina Transfusional, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oncologia Médica, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Patologia Clínica, Serviços Farmacêuticos e UCIP (HEM).

O Programa Nacional de Acreditação em Saúde, criado pelo Despacho nº 69/2009, de 31 de agosto, aprovou o modelo ACSA, da Agencia de Calidad Sanitária de Andalucía, como modelo de acreditação para as Instituições do Serviço Nacional de Saúde, representado pela Direção-Geral da Saúde (DGS), em Portugal.

Todos os serviços seguem ainda as boas práticas emanadas pelas Ordens profissionais a que referem, assim como aquelas emanadas pela DGS e demais sociedades científicas nacionais e internacionais, dentro das áreas específicas.

Em acreditação:

- Radiologia

O CHLO é Centro de Referência Nacional para as seguintes áreas:

Cardiologia de Intervenção estrutural, Cardiopatias congénitas, Epilepsia Refratária, Neoplasia do Reto, Transplantação Cardíaco de adultos, Transplantação Renal adultos, Implantes cocleares e Neurorradiologia de intervenção na doença cerebrovascular.

Constitui também um objetivo estratégico, a curto-médio prazo, fazer evoluir alguns dos serviços clínicos do CHLO para Centros de Responsabilidade, permitindo assim maior autonomia na gestão

de recursos potenciando melhores ganhos de eficiência e excelência nos cuidados de saúde prestados por este Centro Hospitalar.

Sumário executivo

O ano de 2020 ficou, como todos sabemos, marcado desde março pelo impacto da Pandemia COVID 19, comprometendo, nos meses que se seguiram, a quase totalidade da atividade programada, sobretudo ao nível das cirurgias.

CTH

O Acesso a primeiras consultas CTH, ou seja referenciadas pelos Centros de Saúde, melhorou francamente pelo número reduzido de novas consultas pedidas, e também por uma estratégia de teleconsulta com uma primeira abordagem direta pelos médicos especialistas e posteriormente complementada, se necessário por consulta presencial.

Acresce que exames complementares e consultas tiveram uma grande taxa de falta de comparência ainda que marcados e confirmados por meios telefónicos, e que foi justificado pelo receio relacionado com a pandemia.

Os números falam por si, quer nos tempos de espera, quer nas consultas realizadas dentro e fora do tempo; quer nos tempos de resposta.

Mesmo somando todas as condicionantes deste tempo extraordinário, os doentes classificados como prioritários tiveram resposta por parte do Centro Hospitalar, mantendo a assistência presencial, excetuando-se algumas exclusões autoinfligidas pelos doentes ou que eram referentes a doentes marcados para profissionais entretanto recrutados para áreas COVID.

SIGIC

As áreas cirúrgicas - Blocos e recobros - foram em grande parte recrutadas, quer espaço quer equipamentos, quer ainda profissionais, para um reforço notável dos Cuidados intensivos só possível desta forma e com programa de formação específica a profissionais não da Especialidade de Medicina Intensiva.

Obviamente a atividade cirúrgica habitual foi prejudicada por todas as razões já apontadas.

Tentou o CHLO o melhor ajuste possível para acautelar sobretudo situações urgentes.

Naturalmente que o impacto no tempo de espera foi grande, a situação só foi um pouco melhorada com as pequenas “aberturas” que foram existindo, através da atividade adicional.

Na época de Verão, tentou-se minimizar os poucos tempos de bloco com o recurso à cirurgia adicional para a qual elegemos os doentes prioritários.

Também neste acesso os números falam por si.

Nota: a Oftalmologia e a Estomatologia ainda tiveram remodelações nos respetivos BO, o que agravou a situação. Seguem os quadros que revelam quase sem exceção descidas consideráveis nesta atividade.

Sistemas de Informação e Comunicação no CHLO

No ano de 2020, o CHLO a semelhança de outros hospitais do Serviço Nacional de Saúde teve a sua atividade bastante condicionada pela de pandemia devido ao COVID19.

Nesse sentido o grande esforço foi efetuado na abertura de novas áreas e camas para dar resposta a esta situação, o que implicou a instalação de vários quilómetros de cabos de rede informática, assim como a ativação de novos equipamentos informáticos e de comunicações.

Houve também um reforço da capacidade a nível de centros de dados para dar resposta a novas exigências, como seja trabalho remoto, videoconferência, etc.

Por fim referir a nova estrutura de armazenamento de imagem médica, com replicação para o centro de dados de contingência, que permitiu ao CHLO ficar dotado de mais capacidade de armazenamento assim como de uma maior eficiência na disponibilização da imagem aos profissionais do CHLO.

Essa nova estrutura, embora tenha sido adjudicada e iniciada a sua instalação no CHLO em 2019, somente no início de 2020 ficou totalmente operacional.

Parte I

IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E., é um estabelecimento público do Serviço Nacional de Saúde, dotado de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial e natureza empresarial, criado pelo Decreto-lei n.º 233/2005, de 29 de Dezembro, resultante da integração, por fusão, do Hospital de S. Francisco Xavier, SA, do Hospital de Egas Moniz, SA e do Hospital de Santa Cruz, SA.

1. Identificação e caracterização da entidade

1.1 Identificação da entidade

Designação	CHLO – Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E
Localização da sede	Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa
Telefone	210431009
e-mail	chlo@chlo.min-saude.pt
Fax	213021166
site	www.chlo.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	1-Hospital de São Francisco Xavier 2-Hospital de Egas Moniz 3-Hospital de Santa Cruz
Localização	1-Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa 2-Rua da Junqueira, 126 – 1349-019 Lisboa 3-Avenida Professor Reinaldo dos Santos – 2790-134 Carnaxide
Telefone	210431009
e-mail	chlo@chlo.min-saude.pt

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 (até 11/09/2020)	Dra. Rita Perez Fernandez da Silva	Presidente
	Dra. Maria Celeste Silva	Vogal Executivo
	Dr. Carlos Galamba de Oliveira	Vogal Executivo
	Enf. Fernanda Maria da Rosa	Enf. Diretora
	Dr. José Manuel Fernandes Correia	Dir. Clínico
Administração / Direção (a partir de 12/09/2020)	Dra. Rita Perez Fernandez da Silva	Presidente
	Dr. Carlos Galamba de Oliveira	Vogal Executivo
	Dr. Pedro Emanuel Ventura Alexandre	Vogal Executivo
	Enf. Maria de Lurdes Escudeiro dos Santos	Enf. Diretora
	Dr. José Manuel Fernandes Correia	Dir. Clínico
Fiscalização (Conselho Fiscal)	Dr. Vítor Manuel Almeida	Presidente
	Dr. Carlos António Lopes Pereira	Vogal
	Dr.ª Maria de Lurdes Pereira Moreira Correia de Castro	Vogal Suplente
	* A Dra. Anabela Mendes Garcia Barata, apresentou pedido de renúncia ao cargo com efeitos reportados a 21 de novembro de 2019, por ter sido nomeada Vogal do Conselho Diretivo da ARSLVT, através do despacho n.º 11259/2019, de 20 de novembro, da Sra. Ministra da Saúde	
Participação / Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	- Conselho Consultivo – Dr. Roberto Carneiro - Liga dos Amigos HAFX – Prof. Ana Aleixo - Liga dos Amigos HEM – Dra. Lídia Cunha - Liga dos Amigos HSC – Dr. Sena Lino	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
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)	- Comissão Médica – Dr. José Manuel Correia	
	- Comissão de Enfermagem – Enf. Maria de Lurdes Escudeiro	
	- Equipa de Gestão de Altas – Dra. Augusta Gaspar	
	- Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia (SIGIC) – Dra. Isabel Cabral	
	- Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA) – Dra. Isabel Cabral	
	- Comissão de Apoio para o Programa de Intervenção Operacional de Prevenção Ambiental da Legionela (PIOPAL) – Dr. Carlos Galamba	
	- Unidade Coordenadora Funcional de Diabetes – Dr. José Manuel Correia	
	- Equipa Intra-Hospitalar de suporte em cuidados paliativos no CHLO – Dra. Ana Massena	
	- Equipa Intra-Hospitalar de suporte em cuidados paliativos pediátricos – Dra. Anabela Salazar	
	- Comissão da Qualidade e Segurança - Dra. Suzana Parente	
	- Comissão de Transfusão do CHLO - Dra. Suzana Parente	
	- Coordenadores Hospitalares de Doação – Dr. Jorge Rebanda.	
	- Unidade Medicina Ambulatória – UMA Dr. António Carvalho	
	- Nomeação das equipas referenciadora e coordenadora local da RNCCI SM- Dra. Mª Teresa Trindade e Dr. Luís Sardinha	
	- Nomeação de Encarregado da proteção de dados do CHLO – Dra. Ana Luísa Caetano	
	- Gestor de Informação sobre medicamentos – Dr. Joao Rijo.	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	- Comissão de Ética para a Saúde – Dra. Paula Peixe - GCLPPCIRA – Grupo de Coordenação Local Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e de Resistência aos Antimicrobianos - Dra. Filomena Martins - Comissão da Farmácia e Terapêutica – Dr. José Manuel Correia - Comissão de Coordenação Oncológica – Dr. José Manuel Correia - Comissão da Monitorização da Prescrição Medica e MCDT do CHLO – Dr. João Carlos Furtado - Comissão de Vigilância e Profilaxia do Tromboembolismo Venoso – Dr. Carlos Neves - Núcleo Hospitalar de Apoio a Criança e Jovens em Risco – Dra. Ana Caldeira - Comissão Técnica de Certificação de Interrupção Voluntária da Gravidez – Dr. António Macedo - Equipa de Prevenção da Violência em Adultos – Dra. Paula Afonso - Comissão Local de Informatização Clínica – Dr. Carlos Galamba - Centros de responsabilidade Integrados – Dra. Celeste Silva	
Gabinete do Utente		
Telefone	HSFX – 210431403; HEM – 210432448; HSC – 210433145	
e-mail	gabcidadaohsfx@chlo.min-saude.pt gabcidadaohem@chlo.min-saude.pt gabcidadaohsc@chlo.min-saude.pt	

1.3 Sistemas de Informação

Aplicações informáticas Gerais

Indicação das 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 (Assinalar com X)

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	x
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	x
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. WEBRNU	Registo Nacional de Utentes	x
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	
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. HCIS	Sistema Clínico nas Urgências	x
14. SiiMA	Sistema de Gestão de Exames na Radiologia, Med.Nuclear e Oftalmologia	x
15. ClinidataNet	Sistema de Análise Clínicas	x
16. CardioBase	Sistema de gestão de Exames de Cardiologia	x
17. Sico	Sistema de Informação de Certificados de Óbito	x
18. Si Vida	Sistema de Informação para a Infecção VIH/SIDA	x
19. RSE	Plataforma de Dados da Saúde, com acesso a informação clínica nacional, teleconsultas	x
20. SGTD	Sistema de Gestão de Transportes de Doentes	x
21. B- UCI	Sistema clínico das UCIs e BO	x
22. VITALMOBILIE	Telemonitorização de Insuficiência Cardíaca	x
23. HS-SGICM	Sistema Farmácia, prescrição de medicamentos, compras	x

Aplicações informáticas Específicas

Indicação de outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) 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
PAT – TeleQ (aurora Innovation) em vários especialidades nos 3 hospitais do CHLO	Acesso dos utentes através do telefone com menus pré determinados relacionados com consultas e cirurgias.	Departamento Cardiologia nas 3 unidades hospitalares, Ortopedia nas 3 unidades hospitalares, Ginecologia/Obstetrícia
MyCHLO	App para equipamentos móveis, permitindo ao utente gerir as suas consultas, assim como enviar questionários de avaliação dos serviços.	Todas as consultas do CHLO

Segurança da informação

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

O acesso aos sistemas com informação de utentes é permitido unicamente via login e password individuais, conforme consta das Políticas de Segurança e Utilização de Sistemas de Informação e Comunicações do CHLO. Esse acesso é permitido, somente a colaboradores no ativo da instituição ou então via RSE, sendo esse acesso controlado via SPMS.

Entretanto e de maneira a responder ao RGPD, foi nomeado um DPO assim como contratados serviços de consultoria a uma entidade externa, de maneira a fazer o levantamento da situação atual (AS-IS), assim como definir a estratégia do CHLO para fazer face ao RGPD. (TO-BE).

Foi também adquirida e instalada uma nova firewall que permite reforçar a segurança da rede informática do CHLO face a possíveis ciberataques.

2. Regulação, organização e controlo interno

2.1 Documentos de orientação

Descrição de outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

Quadro 2. 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		

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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 do CHLO			
2. Normas para preenchimento de pedidos de Transusão e Análises Imunohematológicas e colheita das respetivas amostras			
3. Regulamento Comissão Transusão do CHLO			
4. Regulamento da Articulação com as Especialidades de Prevenção			
5. Regulamento da Comissão de Ética			
6. Regulamento da Comissão de Farmácia e Terapêutica do CHLO			
7. Regulamento da Comissão de Gestão de Risco			
8. Regulamento da Emergência Médica intra-Hospitalar – EEMI			
9. Regulamento da Equipa de Gestão de Altas e Cuidados Continuados			
10. Regulamento da Equipa para a Prevenção da Violência em Adultos			
11. Regulamento da Gestão de Doentes			
12. Regulamento da Unidade de Transportes			
13. Regulamento da Unidade Local de Acesso aos Cuidados de Saúde no SNS			
14. Regulamento de Comissão de Qualidade e Segurança do CHLO			
15. Regulamento de Comunicação de Irregularidades – Serviço de Auditoria			
16. Regulamento de Trocas de Pessoal dos Serviços Gerais			
17. Regulamento de Utilização do Parque de Estacionamento			
18. Regulamento de Visitas e Acompanhantes			
19. Regulamento do Acesso dos Delegados de Informação Médica ao CHLO			
20. Regulamento do Acompanhamento ao Utente Internado do HSC			
21. Regulamento do Bloco Operatório I			
22. Regulamento do Consentimento Informado do CHLO			
23. Regulamento do Departamento de Investigação Clínica			
24. Regulamento do Funcionamento do Conselho Coordenador da Avaliação do Desempenho dos Médicos			
25. Regulamento do Gabinete do Cidadão			
26. Regulamento do Hospital de Dia Polivalente e Atendimento a Doentes n prog. do HSC			
27. Regulamento do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco			
28. Regulamento do Serviço de Expediente e Arquivo			
29. Regulamento do Serviço de Radiologia			
30. Regulamento do Urgência interna do Serviço de Cirurgia Geral I			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
31. Regulamento do Urgência Interna HSFX			
32. Regulamento Interno da Equipa Intra-Hospitalar de Cuidados Paliativos do CHLO			
33. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HSFX			
34. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HEM			
35. Regulamento Interno do Serviço Social no CHLO			
36. Regulamento Interno do Serviço de Saúde Ocupacional			
37. Regulamento Interno Unidade de Cirurgia de Ambulatório			
38. Regulamento Local de Informatização Clínica (CLIC)			
39. Política de Utilização e Segurança dos Sistemas de Informação e Comunicações do CHLO			
40. Manuais de Procedimentos do Serviço de Sistemas de Tecnologias de Informação			
41. Manual de Acolhimento – Colaborador			
42. Manual de Colheitas - Serviço de Patologia Clínica			
43. Manual de Procedimento da Comissão de Ética			
44. Manual de Procedimento de Faturação			
45. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Financeiros			
46. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão de Compras			
47. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão Doentes			
48. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Logística e Distribuição			
49. Manual de Procedimento Serviço de Auditoria Interna			
50. Manual de Procedimentos de Instalações e Equipamentos			
51. Manual de Procedimentos do Núcleo de Património			
52. Manual de Procedimentos do Serviço de Planeamento, Análise e Controlo de Gestão			
53. Manual de Procedimentos do Serviço Social			
54. Manual de Procedimentos dos Serviços Farmacêuticos			
55. Manual de qualidade da Unidade de Diálise			
56. Manual do Sistema de Apoio ao Médico			
57. Manual do Transporte de Doente Crítico			
58. Manual MCDT's a realizar no Exterior a Doentes Ambulatórios			

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 3. 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		Esta ação é desenvolvida mensalmente pela ULGA (Unidade Local Gestão dos Acessos), quer ao nível do SIGIC quer do CTH pela monitorização mensal do cumprimento do TMRG que é enviada a todos os Serviços. Semestralmente a ULGA, elabora relatório exaustivo sobre o acesso à Consulta, com a participação dos coordenadores das Consultas Externas e Direções Médicas onde elenca os “estrangulamentos” e as causas dos mesmos. Relatório de Acesso 2019 CTH + SIGIC – Aprovado em CA 29.01.2020
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		Matéria muito regulada interna e externamente. Regulamento da Unidade Local de Acesso aos Cuidados de Saúde no SNS – Aprovado em CA 14.11.2018
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		(Vide Anexo)
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		Sistema Integrado de Indicadores - SII
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		São elaboradas mensalmente as fotografias dos serviços ao nível dos acessos à consulta e Bloco Operatório enviadas a todos os Diretores de Serviço, Administradores Hospitalares, Secretariados, Diretor Clínico e Conselho de Administração (on-line)
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		São elaborados relatórios e propostas de correção com frequência.
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		Ao nível das unidades de SIGIC e CTH Alarmes (Conselho de Administração, Diretores de Serviço, Diretor Clínico e Administradores Hospitalares) que apontam “riscos” prevenções a acautelar. Cirurgia Adicional e Consultas Adicionais
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		Informações às Unidades Regionais e Centrais resultante de processo interno de avaliação.
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		Sobretudo externamente (ACSS) A verificação dos indicadores clínicos e dos seus eventuais desvios, é efetuada regularmente pela Direção Clínica em reuniões conjuntas com os adjuntos e Serviços Clínicos. A ULGA tem procedimentos de controlo da informação para monitorização dos erros /desconformidades.
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	(Vide Anexo) Regemo-nos pelos TMRG oficiais
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		

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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		Mensalmente o CHLO publica o mapa do acesso à Consulta e às Cirurgias com o TMRG e o praticado no Centro Hospitalar – mapa anexo Publicado na INTERNET. Está ainda disponível em todos os postos de atendimento.
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		Todos os meses atualizamos na Internet os Indicadores de acesso à 1ª consulta por especialidade e Cirurgia por graus de prioridade. Idem quanto aos Acessos às Cirurgias No site da Instituição, estão as estruturas e especialidades, serviços de apoio, etc..
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	No entanto estão afixados em todos os locais de acesso os TMRG por especialidade (Cirurgias e consultas) Em algumas consultas, MCDTs e cirurgias, no impresso de marcação é dada indicação da realização da próxima prestação de serviços. O TMRG está acessível ao público em todos os postos de atendimento.
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		Ao nível da consulta não se pode atualmente referenciar para outra unidade de saúde, Quanto ao acesso às cirurgias quando o doente recebe um vale, o mesmo dispõe desta informação. No âmbito do SIGIC, o próprio programa fornece todas estas informações, designadamente quando é fornecido vale cirúrgico ou nota de transferência. Nas restantes prestações, como Hospital de última linha não se procede à referenciação para outras Instituições, exceto quando se encaminha para o setor convencional/privado para realização de MCDTs, com resposta garantida em tempo útil.
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		
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		As exposições relativas ao acesso são objeto de tratamento (SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações) independentemente da sua génese/proveniência. (Vide Anexo)
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	
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		X	
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 de Saúde Primários Cuidados Hospitalares (ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)

Gastro

Em 2020, na generalidade dos exames endoscópicos, verificou-se uma média de dias de resposta elevada, face ao esperado, decorrente da implementação de Planos de Contingência assistenciais, durante o estado de emergência, declarado no âmbito da pandemia por Covid-19 / SARS CoV-2, que condicionaram a utilização das Unidades Técnicas do Centro Hospitalar para o desempenho da atividade programada normal e pela carência de recursos humanos médicos, designadamente no apoio anestésico, nos exames acima mencionados.

Cardiologia

Os tempos de resposta mantiveram-se em cerca de 30 dias para cateterismo cardíaco e cerca de 7 dias para pacemaker, à semelhança do ano anterior.

3. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 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 2020.

Quadro 4. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido		
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido		
Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido		
Motivo não relacionado com doença aguda	30 dias úteis contados da receção do pedido		
Consulta no domicílio			
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto		
Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta			
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas contadas da receção do pedido		
Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos	72 horas contadas da receção do pedido		
Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES			

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES	Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico.		
Consulta no domicílio			
A pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais	24 horas contadas da receção do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto		

Quadro 5. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgencia ou unidade de atendimento permanente		
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)		
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço urgência		
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido		
Primeira consulta de especialidade hospitalar refenciada pelas unidades funcionais do ACES			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	21,9 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	71,7 dias
Prioridade «normal»	120 dias	120 dias	193 dias
Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato		
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	7 dias	7,1 dias
Prioritaria (nível 2)	15 dias	15 dias	6,3 dias
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	30 dias	13,3 dias
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato		
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	56,1 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	81,0 dias

Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2020
Avaliação para realização de planos de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	Dados não disponíveis - SIGLIC não dispõe de informação sobre doenças oncológicas	
Prioritário (prioridade 2)	30 dias		
Normal (prioridade 1)	60 dias		
Avaliação para realização de planos de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	Dados não disponíveis - SIGLIC não dispõe de informação	
Prioritário (prioridade 2)	15 dias		
Normal (prioridade 1)	45 dias		
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)			
Urgência diferida (prioridade 4)	3 dias	3 dias	3 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	7 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	37 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	148 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doenças oncológicas)			
Urgência diferida (prioridade 4)	3 dias	3 dias	0 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	7 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	23 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	58 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doenças cardíacas)			
Urgência diferida (prioridade 4)	3 dias	3 dias	0 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	8 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	97 dias
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	123 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	270 dias	Dados não disponíveis - SIGLIC não dispõe de informação	
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença or			
Normal (prioridade 1)	30 dias	Dados não disponíveis - SIGLIC não dispõe de informação	
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirurgicos (dmodalidades combinadas de prestação			
Normal (prioridade 1)	30 dias	Dados não disponíveis - SIGLIC não dispõe de informação	
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2020 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2020
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	30 dias
Pacemaker cardíaco	30 dias	7 dias	7 dias
Exames de Endoscopias Gastrenterológica	90 dias		
<i>Colonoscopia</i>		288 dias	288 dias
<i>Colonoscopia com Anestesia</i>		556 dias	556 dias
<i>Endoscopia Digestiva Alta</i>		272 dias	272 dias
<i>Endoscopia Digestiva Alta com Anestesia</i>		549 dias	549 dias
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	90 dias	55,3 dias
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	42,2 dias
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	61,9 dias
Angiografia diagnóstica	30 dias	90 dias	22,2 dias
Tratamentos de Radioterapia			
(não temos no CHLO). Contratação Externa.	15 dias		
Restantes MCDT integrados e em programas de seguimento	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)		

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Ano 2019/2020

A produção de Consultas externas realizadas em 2020, ascendeu 432.480 consultas, representando, face ao período homólogo, um decréscimo de 6,9%. O número de 1^{as} consultas registou um decréscimo de 13,9% e as consultas subsequentes apresentaram uma diminuição de 4,7%. Conforme já referido anteriormente, com o início da pandemia, em março de 2020, toda a atividade assistencial não urgente foi suspensa.

Gastro

Pelas razões expostas na análise global da execução dos tempos máximos de resposta garantidos, não obstante as circunstâncias decorrentes da carência de recursos humanos médicos (anestesistas), as suspensões da atividade programada, ocorridas ao longo de 2020, por força da reafecção de instalações técnicas a áreas de tratamento de doentes COVID-19, verificou-se que o Serviço realizou, face a 2019, um decréscimo de 29,1% no número de colonoscopias e uma diminuição de 47,2% nos exames de endoscopias digestivas altas, comparativamente ao efetivado no ano anterior.

Cardiologia

Verificou-se uma redução de 207 pedidos de cateterismo cardíaco em 2019 que aguardavam agendamento, para 47 pedidos em 2020, ou seja, registaram-se menos 40 pedidos (-77%).

Foram realizados 2.618 cateterismos cardíacos no ano 2019 e em 2020, foram realizados 2.182 cateterismos, menos 436 pedidos de cateterismos (16,7%).

No que se refere a pedidos de implantação de pacemaker o ano 2020 terminou com dois pedidos pendentes, enquanto no ano anterior tinham sido registados apenas um pedido pendente.

4. Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS)

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2020, por área de cuidados, independentemente da origem da referência.

Quadro 8. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2020

Área de Cuidados	2018	2019	2020	Δ 2019/2020		Δ 2018/2020	
				Valor ¹	% ²	Valor ³	% ⁴
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)							
Consultas de saúde infantil							
Consultas de saúde materna							
Consultas de planeamento familiar							
Vigilâncias de doentes diabéticos							
Vigilâncias de doentes hipertensos							
Consultas médicas no domicílio							
Consultas de enfermagem no domicílio							

¹ Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

² Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

³ Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

⁴ Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

5. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (Hospitais, Centros Hospitalares e ULS)

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2020, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação

5.1 Consulta externa

Quadro 9. Número total de consultas externas por valência, em 2020

VALÊNCIAS	2018	2019	2020	Δ 2020/2019		Δ 2020/2018	
				Valor	%	Valor	%
Anestesiologia	11 714	11 398	9 081	-2 317	-20,3%	-2 633	-22,5%
Angiologia e Cirurgia Vascular	7 013	6 649	4 251	-2 398	-36,1%	-2 762	-39,4%
Cardiologia	34 299	35 650	36 677	1 027	2,9%	2 378	6,9%
Cardiologia Pediátrica	7 260	8 320	8 875	555	6,7%	1 615	22,2%
Cirurgia Cardiotorácica	5 049	5 224	4 116	-1 108	-21,2%	-933	-18,5%
Cirurgia Geral	24 971	24 858	20 013	-4 845	-19,5%	-4 958	-19,9%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	9 735	10 158	8 434	-1 724	-17,0%	-1 301	-13,4%
C.R. Epilepsia Refratária	465	638	694	56	8,8%	229	49,2%
Dermatologia	13 976	12 071	12 289	218	1,8%	-1 687	-12,1%
Doenças Infecciosas (Infecciologia)	11 357	12 345	11 758	-587	-4,8%	401	3,5%
Endocrinologia	16 816	19 249	17 713	-1 536	-8,0%	897	5,3%
Estomatologia	10 529	9 591	2 494	-7 097	-74,0%	-8 035	-76,3%
Gastroenterologia	7 442	8 397	7 738	-659	-7,8%	296	4,0%
Genética Médica	526	431	48	-383	-88,9%	-478	-90,9%
Ginecologia	6 880	6 322	5 117	-1 205	-19,1%	-1 763	-25,6%
Hematologia	9 119	9 091	8 495	-596	-6,6%	-624	-6,8%
Hospitalização Domiciliária			5 866	5 866		5 866	
Imunoalergologia	3 088	4 332	3 173	-1 159	-26,8%	85	2,8%
Imuno-hemoterapia	4 614	5 208	4 871	-337	-6,5%	257	5,6%
Medicina Física e Reabilitação	8 184	8 505	6 589	-1 916	-22,5%	-1 595	-19,5%
Medicina Interna	20 800	20 861	16 120	-4 741	-22,7%	-4 680	-22,5%
Medicina Paliativa	133	390	459	69	17,7%	326	
Medicina Paliativa Pediátrica		19	5				
Medicina Nuclear	6	52	23	-29	-55,8%	17	
Nefrologia	19 161	21 072	19 108	-1 964	-9,3%	-53	-0,3%
Neurocirurgia	12 341	11 929	13 300	1 371	11,5%	959	7,8%
Neurologia	13 756	15 126	13 539	-1 587	-10,5%	-217	-1,6%
Neuroradiologia	30	67	112	45	67,2%	82	
Obstetrícia	9 567	9 176	8 308	-868	-9,5%	-1 259	-13,2%
Oftalmologia	33 537	28 859	21 666	-7 193	-24,9%	-11 871	-35,4%
Oncologia Médica	27 291	26 429	25 599	-830	-3,1%	-1 692	-6,2%
Ortopedia	16 857	17 951	17 293	-658	-3,7%	436	2,6%
Otorrinolaringologia	25 279	23 715	19 398	-4 317	-18,2%	-5 881	-23,3%
Pediatria	9 697	10 958	12 874	1 916	17,5%	3 177	32,8%
Pneumologia	11 340	12 310	13 153	843	6,8%	1 813	16,0%
Psiquiatria	16 247	15 777	16 890	1 113	7,1%	643	4,0%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	9 483	9 592	10 647	1 055	11,0%	1 164	12,3%
Reumatologia	14 976	15 226	15 979	753	4,9%	1 003	6,7%
Urologia	9 535	8 855	7 738	-1 117	-12,6%	-1 797	-18,8%
Consultas a pessoal	1 432	1 178	9 033	7 855	666,8%	7 601	530,8%
Outras	18 624	17 438	12 944	-4 494	-25,8%	-5 680	-30,5%
Total Entidade	463 129	465 417	432 480	-32 937	-7,1%	-30 649	-6,6%

[5] Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

[6] Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

[7] Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

[8] Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

Quadro 10. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2020

VALÊNCIAS	2018	2019	2020	Δ 2020/2019		Δ 2020/2018	
				Valor	%	Valor	%
Anestesiologia	9 271	8 894	6 146	-2 748	-30,9%	-3 125	-33,7%
Angiologia e Cirurgia Vascular	1 570	1 609	1 234	-375	-23,3%	-336	-21,4%
Cardiologia	6 963	7 547	8 195	648	8,6%	1 232	17,7%
Cardiologia Pediátrica	2 492	2 902	3 016	114	3,9%	524	21,0%
Cirurgia Cardiorádica	1 286	1 464	1 147	-317	-21,7%	-139	-10,8%
Cirurgia Geral	6 139	6 290	4 663	-1 627	-25,9%	-1 476	-24,0%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	2 792	2 832	2 135	-697	-24,6%	-657	-23,5%
C.R. Epilepsia Refratária	43	128	86	-42	-32,8%	43	100,0%
Dermatologia	6 332	5 005	5 890	885	17,7%	-442	-7,0%
Doenças Infecciosas (Infeccologia)	2 073	2 164	1 302	-862	-39,8%	-771	-37,2%
Endocrinologia	2 858	3 275	2 423	-852	-26,0%	-435	-15,2%
Estomatologia	4 559	3 609	1 062	-2 547	-70,6%	-3 497	-76,7%
Gastroenterologia	2 206	2 579	1 889	-690	-26,8%	-317	-14,4%
Genética Médica	219	142	16	-126	-88,7%	-203	-92,7%
Ginecologia	2 774	2 527	1 916	-611	-24,2%	-858	-30,9%
Hematologia	1 597	1 084	706	-378	-34,9%	-891	-55,8%
Hospitalização Domiciliária			1 721	1 721		1 721	
Imunoalergologia	1 036	1 586	1 106	-480	-30,3%	70	6,8%
Imuno-hemoterapia	909	1 052	647	-405	-38,5%	-262	-28,8%
Medicina Física e Reabilitação	2 769	2 944	2 018	-926	-31,5%	-751	-27,1%
Medicina Interna	3 271	3 098	1 871	-1 227	-39,6%	-1 400	-42,8%
Medicina Paliativa	78	151	161	10		83	
Medicina Paliativa Pediátrica		4	1				
Medicina Nuclear	6	50	23	-27		17	
Nefrologia	1 911	2 238	1 700	-538	-24,0%	-211	-11,0%
Neurocirurgia	4 591	4 015	4 801	786	19,6%	210	4,6%
Neurologia	3 417	3 762	2 980	-782	-20,8%	-437	-12,8%
Neurorradiologia	28	59	91	32		63	
Obstetrícia	5 691	5 168	4 373	-795	-15,4%	-1 318	-23,2%
Oftalmologia	8 272	7 318	5 443	-1 875	-25,6%	-2 829	-34,2%
Oncologia Médica	1 665	1 691	1 378	-313	-18,5%	-287	-17,2%
Ortopedia	6 201	5 958	6 198	240	4,0%	-3	0,0%
Otorrinolaringologia	7 796	7 199	6 274	-925	-12,8%	-1 522	-19,5%
Pediatria	2 827	3 898	4 472	574	14,7%	1 645	58,2%
Pneumologia	2 380	2 428	1 751	-677	-27,9%	-629	-26,4%
Psiquiatria	1 602	1 494	1 226	-268	-17,9%	-376	-23,5%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	1 204	1 235	1 005	-230	-18,6%	-199	-16,5%
Reumatologia	2 699	2 096	2 099	3	0,1%	-600	-22,2%
Urologia	2 727	2 608	1 469	-1 139	-43,7%	-1 258	-46,1%
Consultas a pessoal	205	229	2 155	1 926	841,0%	1 950	951,2%
Outras	136	157	72	-85	-54,1%	-64	-47,1%
Total Entidade	114 595	112 489	96 861	-15 628	-13,9%	-17 734	-15,5%

[5] Δ 2020/2019 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2019

[6] Δ 2020/2019 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2019) / N° consultas 2019 x 100

[7] Δ 2020/2018 Valor = N° consultas 2020 – N° consultas 2018

[8] Δ 2020/2018 % = (N° consultas 2020 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100

5.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 11. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2019 e 31.12.2020

ESPECIALIDADES	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
Angiologia/cirurgia vascular	1 185	674	-511	175,2	143,3	-32,0	1088,0	1835,5	747,5
Cardiologia	390	175	-215	62,7	72,2	9,5	456,0	1080,3	624,3
Cardiologia pediátrica	50	41	-9	68,6	68,8	0,2	315,0	349,2	34,2
Cirurgia Geral	398	111	-287	49,3	65,8	16,4	394,0	1053,3	659,3
Cirurgia Geral - Obesidade	61	5	-56	81,6	295,0	213,4	254,0	1148,6	894,6
Cirurgia plástica reconstrutiva	313	40	-273	56,4	41,9	-14,4	301,0	472,4	171,4
Dermatologia - rastreio teledermatológico	35	32	-3	96,6	216,5	119,9	449,0	813,7	364,7
Dermato-Venerologia	3 205	185	-3 020	317,3	80,7	-236,6	835,0	1345,6	510,6
Diabetologia	30	10	-20	58,4	22,2	-36,2	287,0	71,6	-215,4
Doenças infecciosas	10	20	10	18,9	149,4	130,5	83,0	974,4	891,4
Dor	7	5	-2	19,0	213,8	194,8	28,0	1030,6	1002,6
Endocrinologia	374	109	-265	52,5	49,1	-3,4	525,0	1018,2	493,2
Estomatologia	107	541	434	39,8	86,2	46,4	773,0	969,6	196,6
Gastrenterologia	232	212	-20	80,6	113,6	33,1	938,0	1190,5	252,5
Ginecologia	456	318	-138	85,0	90,7	5,7	392,0	427,4	35,4
Hematologia clínica	37	139	102	25,2	52,5	27,3	57,0	393,6	336,6
Imunoalergologia	136	37	-99	36,4	71,8	35,4	225,0	314,4	89,4
Medicina física e de reabilitação - Fisioterapia	20	15	-5	25,6	22,1	-3,5	41,0	37,6	-3,4
Medicina interna	19	25	6	21,0	40,8	19,8	105,0	295,6	190,6
Nefrologia	66	34	-32	31,6	19,8	-11,8	80,0	73,2	-6,8
Neurocirurgia	2 697	1 578	-1 119	167,7	134,4	-33,2	834,0	1198,5	364,5
Neurologia	352	103	-249	76,5	70,7	-5,7	528,0	1151,4	623,4
Obstetrícia	235	194	-41	31,3	63,7	32,4	344,0	1821,4	1477,4
Oftalmologia	5 716	3 398	-2 318	212,0	330,2	118,2	1319,0	1177,6	-141,4
Oncologia médica	2	4	2	19,0	74,2	55,2	31,0	276,5	245,5
Ortopedia	1 726	117	-1 609	254,5	42,5	-211,9	758,0	1213,6	455,6
Otorrinolaringologia	688	88	-600	45,1	23,9	-21,2	136,0	380,3	244,3
Pediatria	189	115	-74	41,4	38,2	-3,2	182,0	357,3	175,3
Pneumologia	361	208	-153	168,9	204,7	35,9	735,0	930,6	195,6
Psiquiatria - Consulta Geral	104	73	-31	58,4	36,8	-21,6	217,0	114,4	-102,6
Psiquiatria da infância e da adolescência	59	28	-31	43,9	25,0	-18,9	112,0	156,2	44,2
Reumatologia	966	165	-801	145,7	69,5	-76,2	499,0	987,2	488,2
Urologia	500	421	-79	78,9	122,3	43,4	975,0	1031,4	56,4
Total Entidade	20 726	9 220	-11 506	83,2	188,2	105,0	1 319,0	1 835,5	516,5

Quadro 12. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2019 e 2020

ESPECIALIDADES	Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de resposta (dias)		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
Angiologia/Cirurgia Vascular	1 064	916	-148	950	901	-49	386,8	307,6	-79,2
Cardiologia	1 122	1 031	-91	1 038	925	-113	68,9	76,0	7,1
Cardiologia pediátrica	152	121	-31	41	32	-9	87,1	83,7	-3,4
Cirurgia Geral	2 167	1 501	-666	223	105	-118	56,6	44,4	-12,3
Cirurgia Geral - Obesidade	242	78	-164	65	28	-37	106,2	109,3	3,1
Cirurgia Plástica Reconstructiva	976	759	-217	57	121	64	59,0	74,0	15,1
Dermato-Venerologia	1 654	3 368	1 714	945	2 572	1 627	277,3	331,6	54,3
Dermatologia - rastreio teledermatológico	825	188	-637	405	0	-405	224,6	12,3	-212,4
Diabetologia	200	142	-58	13	9	-4	50,8	42,2	-8,6
Doenças Infecciosas	98	72	-26	4	3	-1	24,4	21,1	-3,3
Dor	104	75	-29	2	0	-2	37,7	28,1	-9,6
Endocrinologia	1 511	1 223	-288	165	161	-4	70,6	63,6	-7,0
Estomatologia	1 840	569	-1 271	5	57	52	18,5	42,9	24,3
Gastroenterologia	720	447	-273	404	220	-184	127,3	111,5	-15,8
Genética Médica			0		0	0			0,0
Ginecologia	1 011	864	-147	265	470	205	96,0	122,3	26,3
Hematologia Clínica	367	288	-79	5	38	33	48,5	71,3	22,8
Imunoalergologia	665	580	-85	65	70	5	54,4	59,6	5,1
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	153	117	-36	1	2	1	40,1	34,3	-5,8
Medicina interna	259	148	-111	17	7	-10	41,4	34,8	-6,6
Nefrologia	405	269	-136	10	0	-10	56,4	36,7	-19,7
Neurocirurgia	1 953	2 882	929	1 497	2 579	1 082	208,6	270,2	61,6
Neurologia	1 094	743	-351	281	136	-145	91,5	67,4	-24,2
Obstetrícia	2 525	2 288	-237	19	10	-9	27,4	24,7	-2,7
Oftalmologia	3 321	3 082	-239	2 943	2 917	-26	276,1	382,2	106,2
Oncologia Médica	61	41	-20		1	1	9,7	8,7	-1,0
Ortopedia	1 346	2 127	781	1 259	1 588	329	355,4	264,0	-91,4
Otorrinolaringologia	2 778	2 192	-586	22	83	61	31,4	48,8	17,4
Pediatria	759	615	-144	33	26	-7	61,5	60,9	-0,6
Pneumologia	633	477	-156	298	235	-63	160,7	164,4	3,6
Psiquiatria - Consulta Geral	379	300	-79	55	38	-17	65,1	62,2	-2,9
Psiquiatria da infância e da adolescência	275	254	-21	8	9	1	67,1	62,2	-4,9
Reumatologia	959	1 272	313	719	744	25	156,1	175,2	19,1
Urologia	1 120	644	-476	429	520	91	94,9	175,9	81,0
Total Entidade	32 738	29 673	-3 065	12 243	14 607	2 364	107,2	105,3	-2,0

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH por prioridade, em 2019 e 2020

ESPECIALIDADES	Consultas P3 TE ≤30 dias			Consultas P2 TE ≤60 dias			Consultas P1 TE ≤120 dias		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
Angiologia/Cirurgia Vascular	96	90	-6	240	257	17	728	569	-159
Cardiologia	30	49	19	104	160	56	988	822	-166
Cardiologia pediátrica	0	0	0	7	1	-6	145	120	-25
Cirurgia Geral	132	89	-43	220	196	-24	1 815	1 216	-599
Cirurgia Geral - Obesidade	0	0	0	0	0	0	242	78	-164
Cirurgia Plástica Reconstructiva	2	5	3	15	19	4	959	735	-224
Dermato-Venerologia	3	1	-2	540	406	-134	1 111	2 961	1 850
Dermatologia - rastreio teledermatológico	0	0	0	88	5	-83	737	183	-554
Diabetologia	1	4	3	37	59	22	162	79	-83
Doenças Infecciosas	30	32	2	13	6	-7	55	34	-21
Dor	0	0	0	10	0	-10	94	75	-19
Endocrinologia	1	5	4	61	78	17	1 449	1 140	-309
Estomatologia	0	1	1	0	0	0	1 840	568	-1 272
Gastroenterologia	56	15	-41	141	125	-16	523	307	-216
Genética Médica			0			0			0
Ginecologia	11	11	0	138	206	68	862	647	-215
Hematologia Clínica	1	1	0	15	12	-3	351	275	-76
Imunologia	3	4	1	107	93	-14	555	483	-72
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	1	2	1	19	14	-5	133	101	-32
Medicina interna	5	3	-2	31	14	-17	223	131	-92
Nefrologia	6	13	7	28	21	-7	371	235	-136
Neurocirurgia	35	45	10	362	251	-111	1 556	2 586	1 030
Neurologia	4	1	-3	18	12	-6	1 072	730	-342
Obstetrícia	485	447	-38	296	238	-58	1 744	1 604	-140
Oftalmologia	1	17	16	211	401	190	3 109	2 664	-445
Oncologia Médica	3	2	-1	37	25	-12	21	14	-7
Ortopedia	1	1	0	0	16	16	1 345	2 110	765
Otorrinolaringologia	6	6	0	34	70	36	2 738	2 116	-622
Pediatria	1	3	2	108	132	24	650	481	-169
Pneumologia	4	14	10	6	16	10	623	447	-176
Psiquiatria - Consulta Geral	2	0	-2	27	34	7	350	266	-84
Psiquiatria da infância e da adolescência	0	1	1	11	17	6	264	236	-28
Reumatologia	9	13	4	386	340	-46	564	919	355
Urologia	30	7	-23	160	62	-98	930	575	-355
Total Entidade	959	882	-77	3 470	3 286	-184	28 309	25 507	-2 802

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

5.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 14. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2019 e 31.12.2020

SERVIÇOS/UNIDADE FUNCIONAL	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 20120/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
HEM DERMATOLOGIA	136	121	-11%	1,3	1,8	35%	0%	0%	0,0%
HEM-CIRURGIA GERAL II	406	305	-25%	3,8	5,5	47%	33%	48%	46,1%
HEM-CIRURGIA PLÁSTICA	345	373	8%	5,2	4,0	-23%	44%	37%	-15,3%
HEM-CIRURGIA VASCULAR	178	301	69%	10,7	7,9	-26%	75%	55%	-26,9%
HEM-ESTOMATOLOGIA	49	63	29%	1,7	11,4	571%	4%	94%	2241,3%
HEM-NEUROCIRURGIA	802	689	-14%	9,7	11,8	22%	65%	71%	8,5%
HEM-OFTALMOLOGIA	1 137	1 611	42%	2,2	3,0	36%	11%	27%	144,3%
HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA	769	555	-28%	5,8	9,3	60%	50%	61%	21,8%
HEM-UROLOGIA	334	244	-27%	3,3	6,1	85%	30%	53%	76,2%
HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA	351	374	7%	4,5	7,2	60%	5%	72%	1343,9%
HSC-CIRURGIA GERAL	125	208	66%	1,5	3,8	153%	66%	29%	-55,6%
HSFX-CIRURGIA GERAL	414	287	-31%	3,6	4,3	19%	21%	33%	56,0%
HSFX-GINECOLOGIA	165	182	10%	1,7	2	18%	10%	10%	4,4%
HSFX-ORTOPEDIA	1 199	985	-18%	8,0	12,7	59%	56%	76%	35,6%
UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE	118	111	-6%	14,4	13,1	-9%	84%	68%	-18,5%
Total Entidade	6 528	6 409	-1,8%	4,6	5,2	60,0%	554%	734%	32,5%

Quadro 15. Operados em 2019 e 2020

SERVIÇOS/UNIDADE FUNCIONAL	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019%	2020%	Δ 2020/2019
HEM DERMATOLOGIA	613	526	-14%	1,1	1,9	73%	0%	0%	0%
HEM-CIRURGIA GERAL II	931	733	-21%	3,6	4,0	12%	20%	32%	61%
HEM-CIRURGIA PLÁSTICA	1 465	1 134	-23%	2,8	3,4	20%	13%	20%	56%
HEM-CIRURGIA VASCULAR	563	431	-23%	3,3	4,6	38%	27%	45%	67%
HEM-ESTOMATOLOGIA	278	135	-51%	1,6	0,8	-49%	7%	2%	-68%
HEM-NEUROCIRURGIA	760	608	-20%	3,2	5,5	72%	18%	28%	54%
HEM-OFTALMOLOGIA	5 468	2 726	-50%	2,1	2,9	38%	3%	16%	421%
HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA	986	705	-28%	4,8	6,7	40%	28%	52%	86%
HEM-UROLOGIA	669	508	-24%	3,1	4,1	32%	16%	31%	93%
HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA	895	795	-11%	3,1	3,2	3%	19%	42%	122%
HSC-CIRURGIA GERAL	797	596	-25%	1,2	1,5	25%	2%	6%	177%
HSFX-CIRURGIA GERAL	863	732	-15%	2,5	3,1	24%	10%	23%	134%
HSFX-GINECOLOGIA	873	569	-35%	3,0	2,2	-27%	12%	12%	4%
HSFX-ORTOPEDIA	819	761	-7%	3,0	5,4	80%	19%	49%	159%
UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE	76	45	-41%	11,4	15,9	39%	74%	76%	2%
Total Entidade	16 056	11 004	-31%	2,7	3,6	33%	20%	26%	6%

Quadro 16. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2019 e 31.12.2020

SERVIÇOS/UNIDADE FUNCIONAL	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em meses)			% LIC NM TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
HEM DERMATOLOGIA	126	110	-12,7%	1,4	1,7	20,6%	35%	41%	6%
HEM-CIRURGIA GERAL II	5	5	0,0%	0,8	0,5	-60,0%			
HEM-CIRURGIA PLÁSTICA		6	#DIV/0!		1,1	100,0%		50%	50%
HEM-CIRURGIA VASCULAR									
HEM-ESTOMATOLOGIA									
HEM-NEUROCIRURGIA	1	10	900,0%	0,8	0,9	11,1%		40%	40%
HEM-OFTALMOLOGIA									
HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA		2	#DIV/0!		2,1	100,0%		50%	50%
HEM-UROLOGIA	20	19	-5,0%	1,0	0,7	-42,9%	25%	26%	1%
HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA									
HSC-CIRURGIA GERAL	2		-100,0%	1,2		#DIV/0!			
HSFX-CIRURGIA GERAL	13	14	7,7%	0,7	0,6	-16,7%		7%	7%
HSFX-GINECOLOGIA	2	4	100,0%	1,0	0,45	-122,2%			
HSFX-ORTOPEDIA									
UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE									
Total Entidade	169	170	0,6%	1,1	1,3	15,4%	29%	35%	6%

Quadro 17. Operados com Neoplasias Malignas em 2019 e 2020

SERVIÇOS/UNIDADE FUNCIONAL	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019	2019	2020	Δ 2020/2019
HEM DERMATOLOGIA	559	476	-15%	34	60	76%	22,0%	47,5%	115,8%
HEM-CIRURGIA GERAL II	115	117	2%	15	18	20%	4,3%	7,7%	79%
HEM-CIRURGIA PLÁSTICA	90	78	-13%	38	31	-18%	24,4%	15,4%	-37%
HEM-CIRURGIA VASCULAR									
HEM-ESTOMATOLOGIA									
HEM-NEUROCIRURGIA	12	55	358%	53	33	-38%	33,3%	7,3%	-78%
HEM-OFTALMOLOGIA			#DIV/0!			#DIV/0!			
HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA	21	18	-14%	31	13	-58%	14%		
HEM-UROLOGIA	148	152	3%	33	40	21%	22,3%	30,3%	36%
HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA									
HSC-CIRURGIA GERAL	41	38	-7%	15	16	7%	2,4%	7,9%	229%
HSFX-CIRURGIA GERAL	223	207	-7%	19	18	-5%	0,9%	1,0%	
HSFX-GINECOLOGIA	15	27	80%	34	46	35%	6,7%	14,8%	121%
HSFX-ORTOPEDIA	1			2					
UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE									
Total Entidade	1 225	1 168	-5%	29	40	38%	16,0%	16,0%	0%

5.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 18. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2019 e 2020

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2019	31.12.2020	Δ 31.12.2019/ 31.12.2020	2019	2020	Δ 2019/2020
Cateterismo cardíaco	207	47	-77%	2 618	2 182	-16,7%
Pacemaker cardíaco	1	2	100%	416	382	-8,2%
Colonoscopia	1 126	1 338	19%	1 879	1 332	-29,1%
Endoscopia digestiva alta	726	1 286	77%	2 375	1 253	-47,2%
Colposcopia com citologia	1		-100%	748	715	-4,4%
Exames de Tomografia Computorizada	2 130	314	-85%	53 223	49 044	-7,9%
Ressonâncias Magnéticas	1 262	148	-88%	12 835	11 690	-8,9%
Tomografia de Emissão de positrões (PET) (não temos no CHLO). Contratação Externa.						
Angiografia diagnóstica	264	64	-76%	1 867	1 784	-4,4%
Tratamentos de Radioterapia (não temos no CHLO). Contratação Externa.						
Outras						

Anexos

Anexo 1. Objectivos de Qualidade e Eficiência Económico-Financeira Contrato Programa 2020



Anexo: Ponto 2.2.3 - Indicadores CHLO 2020 Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde

Objectivos de Qualidade e Eficiência Económico-Financeira Contrato Programa 2020	Meta
A. Acesso	
A.1 % de utentes em Lista de Espera para a Consulta (LEC) dentro do TMRG	55,80%
A.2 - % de consultas realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG)	75,50%
A.3 - % de utentes em Lista de inscritos para Cirurgia (LIC) dentro do TMRG	73,40%
A.4 - % de doentes operados dentro dos TMRG	85,30%
A.5 - % de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	79,80%
A.6 - % de Doentes referenciados para a RNCCI, avaliados/confirmados pela EGA em tempo adequado (ate 2 dias uteis), no total doentes referenciados para o RNCCI	70,40%
B. Desempenho Assistencial	
B.1 - % de reinternamento em 30 dias, na mesma Grande Categoria Diagnóstico*	2,90%
B.2 - % de cirurgias realizadas em ambulatório para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis*	26,90%
B.3 - % de Cirurgias da anca efectuadas nas primeiras 48 horas*	48,00%
B.4 - Índice de mortalidade ajustada*	1,2000
B.5 - Índice Demora média ajustada*	1,0500
B.6 - Demora média antes de cirurgia*	1,09
C. Eficiência	
C.1 - Gastos operacionais por doente padrão	valor do melhor do grupo
C.2 -Doente padrão por médico ETC	73,50
C.3 -Doente padrão por enfermeiro ETC	52,50
C.4 - % de gastos com horas extraordinárias, suplementos e fornecimentos de serviços externos (selecionados) no total de gastos com pessoal	13,30%
2 - Objectivos Regionais Lisboa e Vale do Tejo	
Peso dos episódios de urgência com prioridade Verde/Azul/Branca	48,00%
Peso dos episódios de urgência com internamento	7,50%
% de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo	79,80
Peso percentual de utilizadores frequentes (> 4 episódios), no total de utilizadores do Serviço de Urgência	3,1%
Rácio Consultas Externas / Episódios de urgência	3,2%

Anexo 2. Relatório de Acesso a primeiras consultas - 2020



Anexo: Ponto 2.2.11 e 2.2.14
Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



Relatório de acesso a primeiras consultas - Acumulado Dezembro 2020
CHLO

Especialidade do pedido	Lista de espera para consulta (LEC)	Pedidos entrados	Consultas realizadas	% de Consultas realizadas dentro do tempo	Tempo médio de resposta ao pedido (dias)
Angiologia/Cirurgia Vascular	674	1 053	916	1,6%	307,6
Cardiologia	175	1 285	1 031	10,3%	76,0
Cardiologia pediátrica	41	168	121	73,6%	83,7
Cirurgia Geral	111	1 703	1 501	93,0%	44,4
Cirurgia Geral - Obesidade	5	105	78	64,1%	109,3
Cirurgia Plástica Reconstructiva	40	763	759	84,1%	74,0
Dermato-Venerologia	185	1 592	3 368	23,6%	331,6
Dermatologia - rastreio tele dermatológico	32	479	188	100,0%	12,3
Diabetologia	10	190	142	93,7%	42,2
Doenças Infecciosas	20	130	72	95,8%	21,1
Dor	5	102	75	100,0%	28,1
Endocrinologia	109	1 559	1 223	86,8%	63,6
Estomatologia	541	1 405	569	90,0%	42,9
Gastroenterologia	212	834	447	50,8%	111,5
Genética Médica		1			
Ginecologia	318	1 190	864	45,6%	122,3
Hematologia Clínica	139	820	288	86,8%	71,3
Imunoalergologia	37	632	580	87,9%	59,6
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	15	146	117	98,3%	34,3
Medicina interna	25	293	148	95,3%	34,8
Nefrologia	34	432	269	100,0%	36,7
Neurocirurgia	1 578	2 815	2 882	10,5%	270,2
Neurologia	103	966	743	81,7%	67,4
Obstetrícia	194	3 147	2 288	99,6%	24,7
Oftalmologia	3 398	3 272	3 082	5,4%	382,2
Oncologia Médica	4	68	41	97,6%	8,7
Ortopedia	117	1 012	2 127	25,3%	264,0
Otorrinolaringologia	88	2 156	2 192	96,2%	48,8
Pediatria	115	767	615	95,8%	60,9
Pneumologia	208	676	477	50,7%	164,4
Psiquiatria - Consulta Geral	73	679	300	87,3%	62,2
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	28	304	254	96,5%	62,2
Reumatologia	165	1 042	1 272	41,5%	175,2
Urologia	421	1 125	644	19,3%	175,9
Total	9 220	32 911	29 673	50,8%	173,8

Data de extração dos dados: 05/01/2021

Fonte: ADW - CTH (mapas 4.1, 4.3, 5.1) e Lista de espera da UGA

Tempo máximo de Resposta Garantido (RMKG em dias) por nível de Prioridade				
Tempo oficial - Adoptado pelo CHLO				
Patologia	Prioridade Normal		Prioritário	Muito Prioritário
Não Oncológica e Não Cardíaca	120		60	30
Doença Oncológica	30		15	7
Doença Cardíaca	30		15	

Anexo 3. LIC – Tempo Máximo de Resposta Garantido 8TMRG – Dezembro 2020



Anexo: Ponto 2.2.11 e 2.2.14

Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde

Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG) - Dados Referentes ao mês de Dezembro 2020

Relação do TMRG com a LIC* e com os doentes Operados dentro e fora deste tempo

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) no SNS, Não Oncológicos
P1 - Normal = 180 dias
P2 - Prioritário = 60 dias
P3 - Muito Prioritário = 15 dias
P4 - Urgência Diferida = 3 dias

Unidade Hospitalar	Especialidades CHLO	Lista de Inscritos				Nº Doentes Operados Não Oncológicos JAN-DEZ			Tempo Máximo (em meses)
		Total episódios em LIC	Tempo Médio Espera (em meses)	Tempo Médio Espera (em dias)		Total	Dentro Tempo	Fora Tempo	
CHLO (CH Lisboa Ocidental)	HEM- DERMATOLOGIA	121	1,9	57		41	40	1	8,8
	HEM- CIRURGIA GERAL II	305	7,5	225		513	291	222	26,3
	HEM- CIRURGIA PLÁSTICA	373	6,4	192		978	766	212	34,8
	HEM- CIRURGIA GERAL I	301	10,3	309		175	24	151	49,9
	HEM- ESTOMATOLOGIA	63	11,4	342		133	130	3	14,5
	HEM- NEUROCI	689	13,4	402		414	255	159	42,9
	HEM- OFTALMOLOGIA	1611	4,8	144		2443	2030	413	44
	HEM- ORL	555	9,4	282		519	199	320	30,4
	HEM- UROLOGIA	244	8,4	252		279	144	135	20,6
	HEM- UTICO	111	16,1	483		40	6	34	44,8
	HSPX- CIRURGIA GERAL I	287	5,6	168		417	273	144	27
	HSPX- GINECOLOGIA	182	2,8	84		327	290	37	9,8
	HSPX- ORTOPEDIA	985	15,0	450		361	105	256	42,2
	HSC- CIRURGIA GERAL I	374	8,5	255		248	146	102	22,2
	HSC- CIRURGIA GERAL II	208	4,9	147		401	376	25	12,9
	Total Geral	6409	8,7	261		7289	5075	2214	49,9

Fonte: Listas de inscritos e operados referente a Dezembro extraídas do SIGLIC a 05/01/2021

* LIC - Lista de Inscritos em Cirurgias = Doentes que foram propostos para cirurgia e estão registados na Lista de Espera

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) no SNS, Oncológicos
P1 - Normal = 60 dias
P2 - Prioritário = 45 dias
P3 - Muito Prioritário = 15 dias
P4 - Urgência Diferida = 3 dias

		Doentes Oncológicos Operados JAN-DEZ			
		Total	Dentro Tempo	Fora do Tempo	
HEM- DERMATOLOGIA	Hospital Egas Moniz	410	190	220	
HEM- CIRURGIA GERAL II		36	35	1	
HEM- CIRURGIA PLÁSTICA		49	42	7	
HEM- NEUROCI		27	23	4	
HEM- OTORRINOLARING					
HEM- UROLOGIA		42	31	11	
HSPX- GINECOLOGIA	Hospital São Francisco Xavier	10	7	3	
HSPX- CIRURGIA GERAL		10	10		
HSC- CIRURGIA GERAL	Hospital Santa Cruz	13	13		
Total Geral		597	351	246	

Anexo 4. Exposições



Anexo: 2.2.19 - Exposições CHLO 2020 Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde

Número total de exposições efetuadas pelos utentes/exponentes:

CHLO 2020

Tipo de Exposição	HSFX	HEM	HSC	Total
Reclamação	655	250	50	955
Sugestão	7	9	0	16
Elogio	124	74	7	205
Total	786	333	57	1 176

Exposições por tipo/CHLO:

Tipo de Exposição	2019	2020	Var % 2019/2020
Reclamação	1 478	955	-35%
Sugestão	49	16	-67%
Elogio	268	205	-24%
Total	1 795	1 176	-34%

Reclamações por Tipo de Problema (2020):

	HSFX	HEM	HSC	Total
Acesso a cuidados de saúde	47	26	6	79
Cuidados de saúde e segurança do doente	189	49	4	242
Focalização no utente	110	39	9	158
Instalações e serviços complementares	42	13	8	63
Procedimentos administrativos	73	106	17	196
Questões financeiras	15	10	0	25
Tempos de espera	179	7	6	192
Outros Temas	0	0	0	0

