

## RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

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.

O presente documento destina-se a orientar a elaboração do relatório pelas entidades prestadoras de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

O relatório contempla a informação global de cada entidade, nos capítulos que lhe forem aplicáveis. As entidades que integram várias unidades (ex. centro hospitalar, unidade local de saúde, agrupamento de centros de saúde) devem elaborar apenas um relatório. As Unidades Locais de Saúde deverão preencher os itens respeitantes às unidades hospitalares e às unidades de cuidados de saúde primários que as integram.

Os Hospitais, Centros Hospitalares, ULS e ACES deverão disponibilizar o relatório no seu *site*, quando exista.

As Administrações Regionais de Saúde, IP, deverão, igualmente, disponibilizar no respetivo *site* os relatórios das instituições hospitalares, ULS e ACES da sua região.

## A. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	CHLO – Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE
Localização da sede	Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa
Telefone	210431009
e-mail	<a href="mailto:chlo@chlo.min-saude.pt">chlo@chlo.min-saude.pt</a>
Fax	213021166
site	<a href="http://www.chlo.min-saude.pt">www.chlo.min-saude.pt</a>
Unidades de saúde integradas na entidade	Hospital de São Francisco Xavier Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa 210431009
Localização	
Telefone	Hospital de Egas Moniz
e-mail	Rua da Junqueira, 126 – 1349-019 Lisboa 210431009
	Hospital de Santa Cruz Avenida Professor Reinaldo dos Santos – 2790-134 Camaxide 210431009

## B. CARACTERIZAÇÃO GERAL (Órgãos de Administração, Direcção, Consulta e Apoio)

(preencher sempre que aplicável)

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direcção / Administração	Dra. Maria João Pais Dra. Maria Celeste Silva Dr. Carlos Galamba de Oliveira Enf. Fernanda Maria da Rosa Dra. Rita Perez	Presidente Vogal Executivo Vogal Executivo Enf. Diretora Dir. Clínica
Fiscalização	BDO & Associados, SROC nº 29, Lda (Dr. Pedro Manuel Aleixo Dias, ROC nº 725)	Fiscal Único
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	Conselho Consultivo – Dr. Roberto Carneiro Liga dos Amigos HSFx – Prof. Ana Aleixo Liga dos Amigos HEM – Dra. Lidia Cunha Liga dos Amigos HSC – Dr. Sena Lino	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unid. Hosp. de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unid. Hosp. da Consulta a Tempo e Horas; Unid. Integ para o Acesso a Cuidados de Saúde)	Comissão Médica – Dra. Rita Perez Comissão de Enfermagem – Enf. Fernanda Rosa SIGIC – Dra. Isabel Cabral Equipa de Gestão de Altas – Dra. Augusta Gaspar	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	Comissão de Ética – Prof. Dra. Teresa Marques GCLPPCIRA – Grupo de Coordenação Local Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos - Dra. Filomena Martins Comissão da Farmácia e Terapêutica – Dra. Rita Perez Comissão de Gestão de Risco do CHLO – Dra. Conceição Fursteneau Comissão de Qualidade e Segurança – Dra. Susana Parente Comissão de Coordenação Oncológica – Dra. Rita Perez Comissão da Monitorização da Prescrição Médica do CHLO – Dr. José Guia Comissão de Vigilância e Profilaxia do Tromboembolismo Venoso – Dr. Carlos Neves Núcleo Hospitalar de Apoio a Criança e Jovens em Risco – Dr. José Guimarães Comissão Técnica de Certificação de IVG – Dra. Isabel Paz Comissão de Segurança e Higiene no Trabalho - Dra. Teresa Martinho Valente Unidade Coordenadora Funcional de Diabetes – Dra. Rita Perez Unidade Coordenadora Funcional Materno infantil do HSFx – Dra. Isabel Paz Unidade Funcional de Terapêutica Cirúrgica da Obesidade Mórbida do CHLO – Dra. Manuela Oliveira Comissão Informatização Clínica – Eng. Jorge Pedroso	
Gabinete do Utente Telefone e-mail	HSFx – 210431403; HEM – 210432448; HSC – 210433145 <a href="mailto:gabcidadeahsfx@chlo.min-saude.pt">gabcidadeahsfx@chlo.min-saude.pt</a> <a href="mailto:gabcidadeahem@chlo.min-saude.pt">gabcidadeahem@chlo.min-saude.pt</a> <a href="mailto:gabcidadeahsc@chlo.min-saude.pt">gabcidadeahsc@chlo.min-saude.pt</a>	

### C. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

C.1. Aplicações informáticas em uso no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF) no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

1. SONHO – sistema de informação dos hospitais	X
2. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	
3. SClinico	X
4. SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”)	X
5. SIGIC – Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia	X
6. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
7. SICA – Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X
8. RHV – Recursos Humanos e Vencimentos	X
9. ADW-CTH – Alert Data Warehouse - Consulta a Tempo e Horas	
10. WebGDH – Grupo de Diagnostico Homogéneo	X
11. SICO - Sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X
12. SINAVE - Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica	X
13. SIVIDA - Sistema de Informação para a Infeção VIH/SIDA	X

C.2. Outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. Existem aplicações a atualizar neste âmbito relacionadas por ex. com MCDTs - SSTI	X
2. HCIS Urgências	X
3. CardioBase-Cardiologia	X
4. Nefrus-Nefrologia	X
5. MobilWave-Gastro	X
6. B-UCI UCIP	X
7. SiiMA-Imagiologia/Medicina Nuclear/Pneumologia/Oftalmologia	X
8. ClinidataNet-Patologia Clínica	X
9. Anapat-Anatomia Patologica	X
10. Picis	X
11. HYTEGold	X
12. SGICM-P Prescrição interna de medicamentos	X
13. SaaS Serviço Social	X
14. Syngo Dynamics-Angiografia	X
15. ImageVault - Ecocardiografia	X

C.3. Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor

Palavra-chave assegurando o acesso a vários níveis de informação, conforme as necessidades de cada profissional/grupo profissional

D. OUTROS ASPECTOS DE REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO COM REFLEXO NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Ref <sup>ª</sup> 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		
<p>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, ...)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulamento Interno do CHLO</li> <li>2. Regulamento do Consentimento Informado do CHLO</li> <li>3. Regulamento da Comissão de Grupo de Coordenação Local Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos</li> <li>4. Regulamento Gabinete de Codificação</li> <li>5. Regulamento de Trocas de Pessoal dos Serviços Gerais</li> <li>6. Regulamento da Comissão de Ética</li> <li>7. Regulamento do Departamento de Investigação Clínica</li> <li>8. Regulamento do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco</li> <li>9. Regulamento do Manual Utilizador SisqualMaxProRH</li> <li>10. Regulamento do Sistema de Planeamento de RHumanos e Controlo de Assiduidade</li> <li>11. Regulamento do Gabinete do Cidadão</li> <li>12. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HSFX</li> <li>13. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HEM</li> <li>14. Regulamento do Urgência Interna HSFX</li> <li>15. Regulamento do Urgência interna do Serviço de Cirurgia Geral I</li> <li>16. Regulamento Conferência de Faturação da Alimentação</li> <li>17. Formulário de Anti-Infeciosos do CHLO</li> <li>18. Normas para preenchimento de pedidos de Transusão e Análises Imunohematológicas e colheita das respetivas amostras</li> </ol>			

19. Reg. do Hospital de Dia Polivalente e Atendimento a Doentes não program. do HSC
20. Regulamento do Acesso dos Delegados de Informação Médica ao CHLO
21. Regulamento do Arquivo do CHLO
22. Regulamento da Articulação com as Especialidades de Prevenção
23. Regulamento do Funcionamento do Conselho Coordenador da Avaliação do Desempenho dos Médicos
24. Regulamento de Comunicação de Irregularidades – Serviço de Auditoria
25. Regulamento Interno do Serviço Social no CHLO
26. Regulamento de Comissão de Qualidade e Segurança do CHLO
27. Regulamento da Comissão de Farmácia e Terapêutica do CHLO
28. Regulamento da Gestão de Doentes
29. Regulamento da Unidade de Transportes
30. Regulamento do Serviço de Radiologia
31. Política de Utilização e Segurança dos Sistemas de Informação e Comunicações do CHLO
32. Procedimentos de Farmácia
33. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão de Compras
34. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Logística e Distribuição
35. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Financeiros
36. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão Doentes
37. Manual de Procedimento Serviço de Auditoria Interna
38. Manual de Procedimento da Comissão de Ética
39. Manual de Procedimentos de Farmácia e Terapêutica
40. Manual de Procedimentos da Comissão de Gestão de Risco
41. Manual de Procedimentos dos Serviços Farmacêuticos
42. Manual de Procedimentos do Núcleo de Património
43. Manual de Procedimentos de Patologia Clínica
44. Manual de Procedimentos de Nefrologia
45. Manual de Procedimentos do Serviço de Planeam., Análise e Controlo de Gestão
46. Manual de Procedimentos do Serviço de Sistemas de Tecnologias de Informação
47. Manual de Procedimentos do Serviço Social

## E. IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref <sup>a</sup> e/ou Observações
<p>1.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>		X	Não existe estrutura multidisciplinar específica, mas esta acção é desenvolvida mensalmente pelo Serviço de Gestão de Doentes, quer ao nível do SIGIC quer do CTH pela monitorização mensal do cumprimento do TMRG que é enviada a todos os Serviços. Semestralmente o SGD, 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.
<p>1.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>			
<p>1.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>	X		Ver anexo
<p>1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?</p>	X		
<p>1.5 Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar</p>	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
<p>1.6 A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?</p>	X		São elaborados relatórios e propostas de correção com frequência.
<p>1.7 Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?</p>	X		Alarmes (Conselho de Administração, Diretores de Serviço, Diretor Clínico e

			Administradores Hospitalares) que apontam "riscos" prevenções a acautelar
1.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		Informações às Unidades Regionais e Centrais
1.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		A verificação dos indicadores clínicos e dos seus eventuais desvios, é efetuada regularmente pela Direcção Clínica em reuniões conjuntas com os adjuntos e Serviços Clínicos.
1.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
1.11 Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Apresenta-se em anexo os Tempos praticados
1.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	X		
1.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		
1.14 Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	X		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.
1.15 Está disponível, no sítio da <i>internet</i> , informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	X		Todos os meses atualizamos na Internet os Indicadores de acesso à 1ª consulta por especialidade e Cirurgia por graus de prioridade. No site da Instituição, estão as estruturas e especialidades, serviços de apoio, etc..
1.16 Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no acto de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.		X	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.
1.17 Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no	X		No âmbito do SIGIC, o próprio programa fornece todas estas informações, designadamente quando é fornecido vale cirúrgico ou nota de

estabelecimento de referência? Indicar.			transferência. Nas restantes prestações, como Hospital de última linha não referenciamos para outras Instituições, exceto quando enviamos para o setor convencional/privado para realização de MCDTs, com resposta quase imediata.
1.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?	X		
1.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	X		As exposições relativas ao acesso são objecto de tratamento (Sistema Sim Cidadão) independentemente da sua génese/proveniência .  (Vide Anexo)
1.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	X		
1.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		
1.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Foram tomadas medidas corretivas sempre que consideradas necessárias.
1.23 O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-Geral das Actividades em Saúde?	X		
1.24 As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	X		Todas as exposições foram inseridas no Sistema "Sim Cidadão"

**ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA  
GARANTIDOS NO SNS**

**CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS  
CUIDADOS HOSPITALARES**

**(ACES, ULS, Hospitais EPE, Hospitais SPA)**

**Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2015**  
(Lei nº 14/2014 de 21 de março e Portaria nº1529/2008, de 26 de dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade	TR da entidade Ano 2015
<i>CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS</i>			
<b>Cuidados prestados na unidade de saúde a pedido do utente</b>			
▪ Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no dia do pedido		
▪ Motivo não relacionado com doença aguda	10 (dez) dias úteis a partir da data do pedido		
▪ Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 (setenta e duas) horas após a entrega do pedido		
▪ Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem)	48 (quarenta e oito) horas após a entrega do pedido		
Consulta no domicílio a pedido do utente	24 (vinte e quatro) horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		
<i>HOSPITAIS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE</i>			
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde</b>			
▪ De realização "muito prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	22,8
▪ De realização "prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	53,3
▪ De realização com prioridade "normal" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	93,2

<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar – Em situação Oncológica</b>			
Prioridade 3	7 (sete) dias seguidos após referenciação	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	6,8 dias
Prioridade 2	15 (quinze) dias seguidos após referenciação	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	6,0 dias
Prioridade 1	30 (trinta) dias seguidos após referenciação	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria	12,7 dias
<b>Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares</b>			
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria 30 dias	7 dias
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	Tempos de espera regulamentados segundo a portaria 30 dias	15 dias

Cirurgia programada			
▪ Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3 dias	3,0 dias
▪ Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15 dias	6,3 dias
▪ Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	45 dias	14,5 dias
▪ Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	60 dias	94,0 dias

Notas

CTH - Consulta a Tempo e Horas

Para a realização de uma primeira consulta de infertilidade o TMRG é de 90 (noventa) dias.

Cirurgia programada em Oncologia			
▪ Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3 dias	2,1 dias
▪ Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	15 dias	6,2 dias
▪ Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (quarenta e cinco) dias seguidos após a indicação clínica	45 dias	21,0 dias
▪ Prioridade "de nível 1" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	60 dias	15,0 dias

*Fonte: Indicadores provisórios da ACSS relativos ao ano de 2015, extraídos do SIGLIC em Janeiro de 2016.*

**ANÁLISE ESPECÍFICA  
UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE  
PRIMÁRIOS  
(ACES e ULS)**

## AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE / UNIDADE LOCAL DE SAÚDE

(centros de saúde, USF, extensões)

Área de cuidados	N.º consultas 2015	N.º consultas 2014	Variação 2015 –2014 (%)	Nº consultas 2013	Variação 2015 –2013 (%)
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)					
Consultas de saúde infantil					
Consultas de saúde materna					
Consultas de planeamento familiar					
Vigilância de doentes diabéticos					
Vigilância de doentes hipertensos					
Consultas médicas no domicílio					
Consultas de enfermagem no domicílio					

## **ANÁLISE ESPECÍFICA**

### **HOSPITAIS**

**(Centros hospitalares, Hospitais EPE, SPA e ULS)**

## HOSPITAIS: CONSULTA EXTERNA Comparação da produção Ano 2015 e Ano 2014

(Fonte: SICA)

ESPECIALIDADES	Consultas Realizadas					
	Nº 1 <sup>as</sup> Consultas 2015	Nº 1 <sup>as</sup> Consultas 2014*	Varição 2015 - 2014 (%)	Total Consultas 2015	Total Consultas 2014*	Varição 2015 - 2014 (%)
Anestesiologia	8.995	8.574	4,9%	11.519	10.933	5,4%
Angiologia e Cirurgia Vascular	2.592	1.766	46,8%	7.685	5.817	32,1%
Cardiologia	5.807	5.952	-2,4%	30.937	31.566	-2,0%
Cardiologia Pediátrica	2.115	1.931	9,5%	6.089	5.788	5,2%
Cirurgia Cardiorácica	947	884	7,1%	4.371	4.350	0,5%
Cirurgia Geral	6.004	6.394	-6,1%	27.399	28.773	-4,8%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	2.677	2.438	9,8%	9.546	9.274	2,9%
Dermatologia	7.739	7.944	-2,6%	15.911	16.270	-2,2%
Doenças Infecciosas (Infecçologia)	1.973	1.899	3,9%	12.108	10.791	12,2%
Endocrinologia	3.015	2.712	11,2%	18.217	17.601	3,5%
Estomatologia	4.042	3.772	7,2%	12.743	12.733	0,1%
Gastroenterologia	2.842	2.808	1,2%	9.532	9.200	3,6%
Genética Médica	180	193	-6,7%	435	538	-19,1%
Ginecologia	2.842	2.535	12,1%	7.098	5.805	22,3%
Hematologia	1.078	1.005	7,3%	8.014	7.150	12,1%
Imuno-hemoterapia	578	540	7,0%	3.217	2.854	12,7%
Imunoalergologia	679	674	0,7%	2.579	2.852	-9,6%
Medicina Física e Reabilitação	2.801	2.662	5,2%	9.849	9.469	4,0%
Medicina Interna	3.360	3.412	-1,5%	24.288	27.185	-10,7%
Nefrologia	1.941	1.958	-0,9%	19.925	20.583	-3,2%
Neurologia Pediátrica	214	228	-6,1%	1.231	1.235	-0,3%
Neurocirurgia	4.169	4.010	4,0%	11.599	11.119	4,3%
Neurologia	2.680	2.484	7,9%	10.000	9.389	6,5%
Obstetrícia	4.994	4.735	5,5%	9.550	9.248	3,3%
Oftalmologia	7.457	9.685	-23,0%	26.892	32.863	-18,2%
Oncologia Médica	1.382	1.350	2,4%	25.833	25.779	0,2%
Ortopedia	5.839	5.790	0,8%	16.426	15.599	5,3%
Otorrinolaringologia	7.381	5.895	25,2%	24.714	23.790	3,9%
Pediatria	2.098	2.064	1,6%	8.568	8.376	2,3%
Pneumologia	2.159	1.901	13,6%	12.078	11.052	9,3%
Psiquiatria	1.575	1.376	14,5%	17.109	17.410	-1,7%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	1.070	1.104	-3,1%	9.325	9.820	-5,0%
Reumatologia	1.896	1.662	14,1%	10.820	11.486	-5,8%
Urologia	2.966	2.684	10,5%	10.518	11.095	-5,2%
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)	162	103	57,3%	1.087	1.403	-22,5%
Outras	232	148	56,8%	24.895	26.610	-6,4%
<b>TOTAL</b>	<b>108.481</b>	<b>105.272</b>	<b>3,0%</b>	<b>462.107</b>	<b>465.806</b>	<b>-0,8%</b>

\*Produção de 2014 actualizada

## PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - SISTEMA CTH

(Fonte: ADW-CTH \*)

ESPECIALIDADES	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas realizadas em 2015. Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade							
	Nº Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	Nº Consultas Realizadas	"Muito prioritária" Realizadas até 30 dias	"Prioritária" Realizadas entre 31 e 60 dias	"Normal" Realizadas entre 60 e 160 dias	Consultas Realizadas Fora TMRG	"Muito prioritária" Realizada Fora do TMRG	"Prioritária" Realizada Fora do TMRG	"Normal" Realizada Fora do TMRG
Anestesiologia	8	49,0	77,0	80		6	74	1		1	
Angiologia e Cirurgia Vascular	702	249,0	605,9	559	95	302	162	886	16	267	603
Cardiologia	97	117,2	443,0	654	11	69	574	35		21	14
Cardiologia Pediátrica	33	201,7	522,9	64		2	62	16			16
Cirurgia Geral	264	85,6	395,9	1.691	74	153	1.464	22	5		17
Cirurgia Geral - Obesidade	81	137,2	186,8	58			58	26			26
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	57	52,2	262,6	643	1	26	616	9			9
Dermatologia	1.697	119,8	413,9	4.600	2	462	4.136	224	1	90	133
Diabetologia	21	95,1	204,2	43	3	12	28	0			
Doenças Infecciosas (Infecciologia)	12	52,6	65,8	93	9	17	67	1			1
Endocrinologia	386	124,6	316,8	1.089	2	193	894	259		7	252
Estomatologia	132	46,5	617,7	2.215		1	2.214	4			4
Gastroenterologia	193	140,9	458,9	446	19	82	345	182	2	36	144
Genética Médica	1	39,0	39,0	41			41	0			
Ginecologia	236	93,0	353,8	801	51	159	591	254	10	12	232
Hematologia	89	113,8	295,9	393	16	42	335	47			47
Imunoalergologia	370	430,3	1.098,8	42	29	5	8	185	29	77	79
Medicina Física e Reabilitação	25	47,4	105,9	105	8	20	77	0			
Medicina Interna	7	39,7	63,1	147	7	25	115	3	1		2
Nefrologia	67	79,7	205,1	249	9	19	221	13	5	6	2
Neurocirurgia	476	105,0	296,7	1.711	59	117	1.535	425	12	32	381
Neurologia	106	83,1	308,1	648			648	34			34
Obstetria	101	41,3	106,0	1.689	137	88	1.464	6	5		1
Oftalmologia	1.675	277,1	793,7	561	1	8	552	2.608		6	2.602
Oncologia Médica	0	0,0	0,0	26	1	8	17	0			
Ortopedia	607	193,1	477,8	910			910	242			242
Otorinolaringologia	196	41,9	142,0	2.224	24	305	1.895	9		8	1
Pediatria	211	107,2	258,9	610	3	58	549	93	2	19	72
Pneumologia	116	123,0	371,6	292	10	19	263	86	1	12	73
Psiquiatria	100	82,4	144,3	421	1	23	397	10	2	3	5
Psiquiatria da Infância e Adolescência	30	67,9	125,6	254		3	251	0			
Reumatologia	382	159,0	613,8	331	1	83	247	416	7	137	272
Urologia	265	185,6	454,0	426	34	145	247	331	4	23	304
Consultas a pessoal (Medicina do Trabalho)											
Outras											
<b>TOTAL</b>	<b>8.743</b>	<b>174,4</b>	<b>1.098,8</b>	<b>24.116</b>	<b>607</b>	<b>2.452</b>	<b>21.057</b>	<b>6.427</b>	<b>102</b>	<b>757</b>	<b>5.568</b>

\* Caso a instituição não disponha ainda da ferramenta de análise e gestão específica do CTH poderá solicitar colaboração para obtenção dos dados à Unidade Central da Consulta a Tempo e Horas (UCCTH / ACSS, IP) ou à correspondente Unidade Regional (ARS, IP).

## HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2015 e 2014

(Fonte: SIGLIC)

ESPECIALIDADE	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera		
	Nº Cirurgias programadas 2015	Nº Cirurgias programadas 2014	Varição 2015 - 2014 (%)	Nº entradas em LIC 2015	Nº entradas em LIC 2014	Varição Nº entradas 2015 - 2014 (%)	2015	2014	Varição 2015 - 2014 (%)
Angiologia e Cirurgia Vascular	487	334	45,8%	323	194	66,5%	5	5	0,0%
Cirurgia Cardiorácica	770	794	-3,0%	200	221	-9,5%	5	4	25,0%
Cirurgia Geral	3.158	3.224	-2,0%	688	901	-23,6%	3	3	0,0%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1.643	1.601	2,6%	138	146	-5,5%	3	3	0,0%
Dermatologia	922	1.056	-12,7%	58	77	-24,7%	0	1	-100,0%
Estomatologia	90	89	1,1%		8	-100,0%		0	
Ginecologia	751	645	16,4%	346	340	1,8%	4	4	0,0%
Neurocirurgia	995	1.068	-6,8%	376	357	5,3%	6	5	20,0%
Oftalmologia	2.879	2.530	13,8%	313	255	22,7%	2	1	100,0%
Obstetria									
Ortopedia	1.009	935	7,9%	453	457	-0,9%	6	6	0,0%
Otorrinolaringologia	1.231	933	31,9%	363	482	-24,7%	4	5	-20,0%
Urologia	946	946	0,0%	148	168	-11,9%	3	1	200,0%
UTCO	53	71	-25,4%	53	53	0,0%	7	6	16,7%
Nefrologia	54	80	-32,5%	1	3	-66,7%	6	4	50,0%
<b>Total Cirurgias Programadas</b>	<b>14.988</b>	<b>14.306</b>	<b>4,8%</b>	<b>3.460</b>	<b>3.662</b>	<b>-5,5%</b>	<b>54</b>	<b>48</b>	<b>12,5%</b>

No SIGLIC não é possível retirar dados para a especialidade de Obstetria. Existe apenas uma Lista de inscritos para cirurgias programadas para os Serviços de Ginecologia e Obstetria

Fonte:

Indicadores oficiais da ACSS relativos ao Ano de 2014, extraídos do SIGLIC em Julho 2015

Indicadores provisórios da ACSS relativos ao Ano de 2015, extraídos do SIGLIC em Janeiro de 2016

Notas:

Para preenchimento dos dados da LIC, foram considerados os doentes com data de inclusão em análise (2015/2014) ou seja doentes entrados apenas no ano 2015/2014

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera

HOSPITAIS: ACTIVIDADE CIRÚRGICA. Tempo de espera por nível de prioridade  
(Fonte: SIGLIC)

Cirurgias Programadas realizadas no ano 2015 Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade						
ESPECIALIDADE	Total de Cirurgias programadas realizadas 2015	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 3 dias Para doentes oncológicos e não oncológicos	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias - Para doentes oncológicos e não oncológicos	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias - Para doentes não oncológicos e até 45 dias para doentes oncológicos	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias para doentes não oncológicos e até 60 dias para doentes oncológicos	Cirurgias realizadas fora do TMRG para doentes não oncológicos (*) e doentes oncológicos (*1)
Angiologia e Cirurgia Vascular	487	154	23	14	138	158
Cirurgia Cardiorádica	770	3	33	315	355	64
Cirurgia Geral	3.158	120	238	764	1.888	148
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1.643	0	1	1.322	301	19
Dermatologia	922	0	0	4	913	5
Estomatologia	90	0	0	0	90	0
Ginecologia	751	1	11	135	277	327
Neurocirurgia	995	43	230	81	562	79
Oftalmologia	2.879	28	30	24	2.558	239
Obstetricia						
Ortopedia	1.009	243	5	36	531	194
Otorrinolaringologia	1.231	6	28	182	902	113
Urologia	946	23	48	221	621	33
UTCO	53	0	0	0	26	27
Nefrologia	54	0	0	0	54	0

No SIGLIC não é possível retirar dados para a especialidade de Obstetricia. Existe apenas uma Lista de inscritos para cirurgias programadas para os Serviços de Ginecologia e Obstetricia

(\*1) Fora do TMRG para doentes não oncológicos  
> 270 dias para P1, > 60 dias para P2, > 15 dias para P3 e > 3 dias para P4

(\*1) Fora do TMRG para doentes oncológicos  
> 60 dias para P1, > 45 dias para P2, > 15 dias para P3 e > 3 dias para P4

Fonte:

Indicadores provisórios da ACSS relativos ao Ano de 2015, extraídos do SIGLIC em Janeiro de 2016

## HOSPITAIS: MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Tipo de intervenção	Intervenções realizadas a tempo de resposta			
	Nº de exames realizados 2015	Nº de exames realizados 2014	Variação 2015-2014 (%)	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2015
Cateterismo cardiaco	2.603	2.701	-3,6%	2.602
Pacemaker cardiaco	469	453	3,5%	469
Colonoscopia	4.009	4.664	-14,0%	a)
Endoscopia digestiva alta	4.044	4.373	-7,5%	a)
Colonoscopia com Citologia	b)	b)		a)
Rectossigmoidoscopia	447	394	13,5%	a)
TAC	40.265	30.930	30,2%	c)
RM	5.151	4.919	4,7%	c)
PET				
Outras				
...				

a) Informação não disponível, na aplicação informática de suporte. Situação que será alterada para 2016 devido ao upgrade feito na aplicação.

b) Não são executadas Colonoscopias com Citologia

c) Todos os exames pedidos pelo S. de Urgência e Internamento.

## Anexo: Ponto E 1.3 - Indicadores CHLO 2015

Objectivos de Qualidade e Eficiência Contrato Programa 2015	Meta CHLO
<b>A. Acesso</b>	
A.1 % Primeiras Consultas no Total Consultas Médicas	23,5%
A.2 - % de Utentes referenciados para consulta externa atendidos em tempo adequado	85,0%
A.3 - Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas	10,0%
A.4 - % doentes cirurgicos (neoplasias malignas) tratados em tempo adequado	95,3%
A.5 - Permilagem de Doentes sinalizados para a RNCCI, em tempo adequado, no total de Doentes tratados	28,00%
<b>B. Desempenho Assistencial</b>	
B.1 - Demora Média (dias)	8,8
B.2 - % de reinternamentos em 30 dias	7,0%
B.3 - % de Doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo	1,90%
B.4 - % Fraturas da Anca com Cirurgia Realizada nas Primeiras 48 horas	50,0%
B.5 - % de cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH) - para procedimentos ambulatorizáveis	75,0%
B.6 - % de consumo de embalagens de medicamentos genericos no total de embalagens de medicamentos	40,0%
B.7 - Taxa de registo de utilização da "lista de verificação de actividade cirurgica" - Indicador referente à cirurgia segura	97,0%
<b>C. Desempenho Económico/Financeiro</b>	
C.1 - % de custos com horas extraordinarias, suplementos e fornecimentos de serviços externos III (seleccionados) no total de custos com pessoal	10,7%
C.2 - EBITDA (milhares euros)	285,4
C.3 - Acrescimento da divida vencida (milhares euros)	0,0
C.4 - % de proveitos operacionais extra contrato programa no total de Proveitos Operacionais	10,7%
<b>2 - Objectivos Regionais</b>	
Tempo médio de espera em LIC < x dias	136,0
% de Utentes em espera para Cirurgia com Tempo Superior a 12 meses	4,0%
Nº consultas externas por medico ETC/ano na especialidade de Cirurgia Vasculuar	1106
Nº consultas externas por medico ETC/ano na especialidade de Oftalmologia	2034



## Anexo: ponto E\_1,11 e 1.14 Acesso 1<sup>º</sup>s Consultas Externas 2015

### Relatório de acesso a primeiras consultas - Acumulado Dezembro 2015

#### CHLO

Especialidade do pedido	Pedidos inscritos	Tempo médio de triagem (dias)	Tempo de avaliação do pedido e marcação da consulta (dias)	Tempo médio de resposta ao pedido (dias)	Consultas realizadas	Consultas realizadas dentro do tempo	Consultas realizadas fora do tempo	Número de utentes a aguardar primeira consulta	Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG em dias) por nível de Prioridade		
									TMRG - Prioridade Normal	TMRG - Prioritário	TMRG - Muito Prioritário
Anestesiologia	152	3,8	5,7	34,5	81	80	1	19	150	60	30
Angiologia/Cirurgia Vascolar	1.638	1,0	2,3	185,2	1.444	558	886	797	150	60	30
Cardiologia	1.017	1,4	4,3	60,4	689	654	35	157	150	60	30
Cardiologia pediátrica	146	2,9	8,2	98,6	80	64	16	43	150	60	30
Cirurgia Geral	2.272	1,3	2,5	36,1	1.713	1.691	22	404	150	60	30
Cirurgia Geral - Obesidade	195	1,7	3,1	135,3	84	58	26	88	150	60	30
Cirurgia Plástica Reconstructiva	810	1,2	2,1	28,2	652	643	9	104	150	60	30
Dermato-Venerologia	6.858	0,9	2,0	72,8	4.824	4.600	224	1.941	150	60	30
Diabetologia	108	1,8	3,3	50,5	43	43	0	24	150	60	30
Doenças Infecciosas	144	1,8	3,0	29,3	94	93	1	18	150	60	30
Endocrinologia	1.902	1,8	3,1	101,4	1.348	1.089	259	482	150	60	30
Estomatologia	3.318	0,5	1,2	16,1	2.219	2.215	4	256	150	60	30
Gastroenterologia	1.051	1,7	3,6	102,9	628	446	182	255	150	60	30
Genética Médica	62	7,0	8,0	34,3	41	41	0	9	150	60	30
Ginecologia	1.340	2,4	32,9	99,1	1.052	798	254	320	150	60	30
Hematologia Clínica	650	2,1	4,3	84,9	438	391	47	120	150	60	30
Imunologia	491	2,2	3,5	229,0	227	42	185	394	150	60	30
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	163	2,6	4,3	31,5	105	105	0	33	150	60	30
Medicina interna	190	1,8	3,6	30,5	150	147	3	15	150	60	30
Nefrologia	479	3,0	9,6	50,4	261	248	13	106	150	60	30
Neurocirurgia	2.568	2,3	3,7	97,4	2.135	1.711	424	642	150	60	30
Neurologia	908	1,4	2,9	50,8	682	648	34	152	150	60	30
Obstetrícia	2.174	2,0	5,8	28,2	1.693	1.687	6	305	150	60	30
Oftalmologia	6.643	1,0	4,6	197,2	3.169	561	2.608	4.295	150	60	30
Oncologia Médica	53	1,0	1,6	10,4	26	26	0	0	150	60	30
Ortopedia	1.849	3,1	45,2	127,0	1.152	910	242	838	150	60	30
Otorrinolaringologia	2.759	0,8	2,0	26,7	2.233	2.224	9	332	150	60	30
Pediatria	966	1,5	8,2	77,1	702	610	92	266	150	60	30
Pneumologia	735	2,2	3,9	97,2	378	292	86	147	150	60	30
Psiquiatria - Consulta Geral	905	2,3	4,1	52,6	431	421	10	169	150	60	30
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	367	1,3	3,2	52,7	254	254	0	55	150	60	30
Reumatologia	1.129	1,6	2,8	140,1	747	331	416	444	150	60	30
Urologia	983	2,2	3,5	123,8	757	426	331	313	150	60	30
<b>Total</b>	<b>45.025</b>	<b>1,5</b>	<b>5,9</b>	<b>87,4</b>	<b>30.532</b>	<b>24.107</b>	<b>6.425</b>	<b>13.543</b>			

Data de extração dos dados: 04/01/2016  
 Fonte: ADW - CTH (mapas 4.3, 4.6 e 5.1)

## Anexo: Ponto E\_1.11 e 1.14 - TMRG 2015

### Tempo Máximo de Resposta Garantido (Dados Referentes ao mês de DEZEMBRO 2015)

Unidade Hospitalar	Especialidades CHLO	Lista de Inscritos		Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG em dias) por Nível de Prioridade - Operados no Mês de DEZEMBRO																	
		Total episódios em LIC	Tempo Médio Espera (em meses)	Tempo Médio Espera (em dias)	NORMAL			PRIORITÁRIO			MUITO PRIORITÁRIO			URGÊNCIA DIFERIDA							
					TMRG	TMRG CHLO	Oncologia	TMRG	TMRG CHLO	Oncologia	TMRG	TMRG CHLO	Oncologia	TMRG	TMRG CHLO	Oncologia					
CHLO, EPE	Hospital Egas Moniz	147	3,0	90,0	270	273	60	19	60	47	45	1	15	15	3	3	3	3	3		
					270	60	60	60	45	45	15	15	3	3	3	3	3	3	3	3	
					270	435	60	60	60	45	2	15	2	15	15	3	3	3	3	3	3
					270	568	60	36	60	47	45	0	15	15	15	3	3	3	3	3	3
					270	50	60	48	60	60	45	45	15	15	15	3	3	3	3	3	3
					270	57	60	60	60	60	45	45	15	15	15	3	3	3	3	3	3
					270	514	60	39	60	92	45	15	6	15	2	15	3	3	3	3	3
					270	233	60	60	60	41	45	31	15	8	15	1	15	3	3	3	3
					270	471	60	60	60	60	45	45	2	15	13	3	3	3	3	3	3
					270	396	60	60	60	60	45	45	15	15	15	3	3	3	3	3	3
Hospital São Francisco Xavier	CHLO - HSFX Cirurgia Geral II	222	3,6	108,0	270	239	60	19	60	136	45	45	15	15	3	2	3	3			
					270	417	60	60	282	45	35	15	69	15	7	3	3	3	3		
					270	466	60	60	60	58	45	15	1	15	15	3	15	3	2	3	
Hospital Santa Cruz	CHLO - HSC Cirurgia Geral III	130	5,2	156,0	270	432	60	17	60	67	45	4	15	3	3	3	3				
					270	298	60	60	124	45	15	11	15	2	3	3	3	3			
Total Geral		3182	4,8	144,0																	

Fonte: Lista de inscritos e operados referente a 31-12-2015, extraídas do SIGLIC a 04-01-2016.

Por motivos de falha de integração no SIGLIC, este mês não serão reportados os indicadores do Serviço de Oftalmologia.