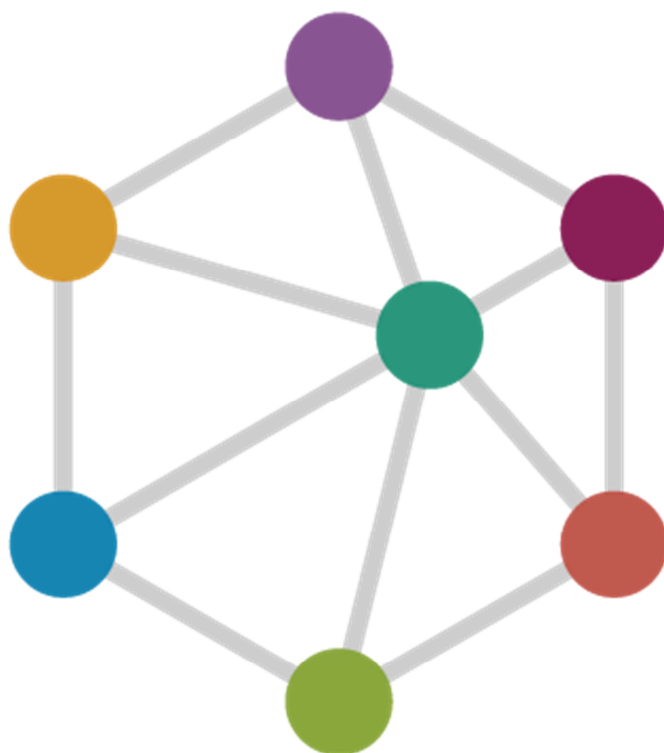


RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2017

(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	6
Parte I.....	8
1. Identificação e caracterização da entidade.....	9
1.1 Identificação da entidade	9
1.2 Caraterização da entidade.....	10
1.3 Sistemas de Informação	12
2. Regulação, organização e controlo interno	14
2.1 Documentos de orientação	14
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	17
Parte II	19
1. Tempos Máximos de Resposta.....	20
Parte III.....	24
1. Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS)	26
2. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (ACES e ULS)	27
2.1 Consulta externa.....	27
2.2 Consulta externa.....	29
Anexos.....	35
1. ANEXO 1. (TÍTULO)	36

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio	10
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso	12
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso	13
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	14
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes	14
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso	17
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 nos Cuidados de Saúde Primários	20
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para primeira consulta de especialidade hospitalar	21
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	22
Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	23
Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2017	26
Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2017	27
Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2017	28
Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2016 e 31.12.2017	29
Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017	30
Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017	31
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2016 e 31.12.2017	32
Quadro 18. Operados em 2016 e 2017.....	32
Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2016 e 31.12.2017 ...	33
Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2016 e 2017	33
Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2016 e 2017	34

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 nº44/2017, 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 Santa Cruz, Hospital São Francisco Xavier e Hospital Egas Moniz) e 5 equipas Comunitárias de saúde Mental (Cascais, Parede, 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 (Santo Condestável), do Concelho de Lisboa, para o total das freguesias do Concelho de Oeiras, e ainda para a freguesia de Alfragide do Concelho da Amadora, num total 243.369 habitantes (censos 2011).

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

- Saúde Mental, 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 directa para o hospital de Cascais e para o Hospital Dr. Fernando da Fonseca (Amadora – Sintra);
- Urgência Geral, enquanto referência directa para as freguesias Brandoa, Alfovelos, Alfragide, Falagueira, Venda Nova do Concelho da Amadora, num total de 51.134 habitantes.

No âmbito do reforço do poder do cidadão no SNS foi implementado o princípio do Livre Acesso e Circulação (LAC) dos utentes, permitindo-se a referência para a primeira consulta hospitalar, através do médico de Medicina Geral e Familiar, em qualquer das unidades hospitalares do SNS, sempre que a rede de referência abranja a especialidade em causa.

Sumário executivo

No último triénio, foi possível enquadrar a procura e a espera nos limiares do clinicamente aceitável na generalidade das especialidades existentes no CHLO, com uma acentuada redução no tempo médio de espera para cirurgia.

Para o triénio 2017-2019 procura-se manter uma estratégia de recuperação das listas de espera, em especial nas especialidades mais críticas (Ortopedia, Oftalmologia, Cirurgia Vasculiar e Neurocirurgia), de modo a permitir o tratamento atempado dos doentes e a redução dos custos para o CHLO, referente ao envio de cirurgias para o exterior, potenciando e utilizando ainda a ambulatorização cirúrgica como instrumento de rentabilização da produção o que tem sido conseguido.

O livre Acesso e Circulação (LAC), abriu a todos os Centros de Saúde os pedidos para consulta de especialidade a todos os Hospitais, tendo havido um aumento considerável de procura dos grandes centros hospitalares, o que agravou subitamente a capacidade de resposta aos mesmos, e não tendo ainda sido possível encontrar todas as soluções para este atraso, têm vindo a estabelecer estratégias no sentido da melhoria do Acesso.

O alargamento dos horários das consultas, a sua marcação por hora (e o seu cumprimento), a adesão ao programa de “Consulta a tempo e horas” têm vindo a permitir reduzir o tempo de espera na área do ambulatório para um valor muito próximo do objectivo.

Paralelamente, tem-se procurado melhorar a eficácia e a eficiência na resposta às situações de urgência, reorientando a procura para os Cuidados primários, sempre que aconselhável.

CTH - Consulta Tempo e Horas

Em 2017, das 114.387 primeiras consultas realizadas no CHLO, 34.528 (30,2%) entraram pela plataforma da Consulta a Tempo e Horas (CTH) – referência eletrónica pelos cuidados de saúde primários através do sistema de acesso à primeira consulta de especialidade hospitalar.

As restantes primeiras consultas têm referência interna (outras especialidades, urgências, ou outros hospitais), criando uma referência no SIH (Sistema de Informação Hospitalar).

O número de pedidos de primeiras consultas via CTH foi de 52.492 em 2017. O aumento de 7,1% do número de pedidos face a 2016 (49.000) traduz o livre acesso com maior número de médicos dos outros ACES com possibilidade de pedidos das nossas consultas.

Foram realizadas 34.528 consultas via pedido CTH, registando um ligeiro acréscimo de 0,6% em relação a 2016 (34.306).

Lista de Inscritos e Mediana e Tempo Médio de Espera para Cirurgia

O nº de Doentes em Espera para Cirurgia (LIC), registou um aumento de 29,2% doentes em relação ao ano anterior

Lic 2016 – 4.007 Doentes em espera;

Lic 2017 – 5.178 Doentes em espera

Mediana 2016 – 3.7 meses

Mediana 2017 – 4 meses

Assim, ainda que tenha aumentado o nº de doentes em espera a Mediana ficou em 4 meses, um mês acima do objectivo. Mais importante: operaram-se mais 880 doentes, equivalente a +6%, em relação a 2016, numa tentativa de melhoria do acesso, mas com o aumento de procura não foi possível melhorar esse tempo.

O tempo médio de espera foi respectivamente 4.9 em 2016; e 5.2 meses em 2017

Fonte – SIGLIC em 2/1/2017 e 2/1/2018, respectivamente

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, EPE
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	

1.2 Caracterização da entidade

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	Dra. Rita Perez Fernandez da Silva Dra. Maria Celeste Silva Dr. Carlos Galamba de Oliveira Enf. Fernanda Maria da Rosa Dr. José Manuel Fernandes Correia	Presidente Vogal Executivo Vogal Executivo Enf. Diretora Dir. Clínica
Fiscalização	Conselho Fiscal –Dr. Vitor Manuel Almeida (A partir de Nov. 2017) BDO & Associados, SROC nº 29, Lda. (Dr. Pedro Manuel Aleixo Dias, ROC nº 725) (Até Nov. 2017)	Presidente: Fiscal Único
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	
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. Fernanda Rosa 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	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
<p>Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)</p>	<p>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 – Dr. José Manuel Correia Comissão de Qualidade e Segurança – Dra. Susana Parente Comissão de Coordenação Oncológica – Dr. José Correia Comissão da Monitorização da Prescrição Medica e MCDT do CHLO – Dr. João Furtado Comissão de Vigilância e Profilaxia do Tromboembolismo Venoso – Dr. Carlos Neves Núcleo Hospitalar de Apoio a Criança e Jovens em Risco – Dra. Maria Eduarda Sousa Comissão Técnica de Certificação de IVG – Dra. Isabel Paz Equipa de Prevenção da Violência em Adultos – Dra. Paula Afonso Unidade Coordenadora Funcional Materno infantil do HSFx – Dra. Isabel Paz Unidade Funcional de Terapêutica Cirúrgica da Obesidade Mórbida do CHLO – Departamento de Cirurgia do CHLO Comissão Local de Informatização Clínica – Dr. Carlos Galamba</p>	
<p>Gabinete do Utente</p>		
<p>Telefone</p>	<p>HSFX – 210431403; HEM – 210432448; HSC – 210433145</p>	
<p>e-mail</p>	<p>gabcidadaohsfx@chlo.min-saude.pt gabcidadaohem@chlo.min-saude.pt gabcidadaohsc@chlo.min-saude.pt</p>	

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 em uso

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. RNU	Registo Nacional de Utentes	
9. PDS	Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)	x
10. SGES	Sistema de Gestão de Entidades de Saúde	
11. SIM@SNS	Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes: SDM@SNS SIARS MIM@UF	
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	x
13. HCIS	Sistema Clínico nas Urgências	x
14. SiIMA	Sistema de Gestão de Exames na Radiologia, Med.Nuclear e Oftalmologia	x

Aplicações informáticas		Em uso
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. CRD	Cuidados Domiciliários Respiratórios	x
20. SGTD	Sistema de Gestão de Transportes de Doentes	x
21. B- Simple	Sistema clínico das VCI e BO	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 4 especialidades. Início Junho 2017 (projeto piloto) Agosto 2017 arranque definitivo	Acesso dos utentes através do telefone com menus pré determinados relacionados com consultas e cirurgias.	Departamento Cardiologia nas 3 unidades hospitalares, Ortopedia (HSFX), ORL (HEM), Ginecologia/Obstetrícia (HSFX inicia só em Outubro 17)
MyCHLO	App para equipamentos moveis, 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

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

O acesso aos sistemas com informação de utentes é permitida 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 activo da instituição ou então via PDS, sendo esse acesso controlado via SPMS.

Entretanto e de maneira a responder ao RGPD, foi nomeado em fins de 2017 um DPO interno no CHLO.

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	<i>Refª e/ou Observações</i>
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	<i>Refª e/ou Observações</i>
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. Regulamento do Consentimento Informado do CHLO			
3. Regulamento da Comissão de Grupo de Coordenação Local Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos			
4. Regulamento Gabinete de Codificação			
5. Regulamento de Trocas de Pessoal dos Serviços Gerais			
6. Regulamento da Comissão de Ética			
7. Regulamento do Departamento de Investigação Clínica			
8. Regulamento Local de Informatização Clínica (CLIC)			
9. Regulamento do Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco			
10. Regulamento do Manual Utilizador SisqualMaxProRH			
11. Regulamento do Sistema de Planeamento de RHumanos e Controlo de Assiduidade			
12. Regulamento do Gabinete do Cidadão			
13. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HSFX			
14. Regulamento Interno do Hospital de Dia de Especialidades Médicas HEM			
15. Regulamento do Urgência Interna HSFX			
16. Regulamento do Urgência interna do Serviço de Cirurgia Geral I			
17. Regulamento Conferência de Faturação da Alimentação			
18. Formulário de Anti-Infeciosos do CHLO			
19. Normas para preenchimento de pedidos de Transusão e Análises Imuno-hematológicas e colheita das respetivas amostras			
20. Reg. do Hospital de Dia Polivalente e Atendimento a Doentes não program. do HSC			
21. Regulamento do Acesso dos Delegados de Informação Médica ao CHLO			
22. Regulamento do Arquivo do CHLO			
23. Regulamento da Articulação com as Especialidades de Prevenção			
24. Regulamento da Equipa para a Prevenção da Violência em Adultos			
25. Regulamento da Equipa de Gestão de Altas e Cuidados Continuados			
26. Regulamento de Visitas e Acompanhantes			
27. Regulamento de Gestão de Risco			

28. Regulamento do Funcionamento do Conselho Coordenador da Avaliação do Desempenho dos Médicos
29. Regulamento de Comunicação de Irregularidades – Serviço de Auditoria
30. Regulamento Interno do Serviço Social no CHLO
31. Regulamento de Comissão de Qualidade e Segurança do CHLO
32. Regulamento da Comissão de Farmácia e Terapêutica do CHLO
33. Regulamento da Gestão de Doentes
34. Regulamento da Unidade de Transportes
35. Regulamento do Serviço de Radiologia
36. Política de Utilização e Segurança dos Sistemas de Informação e Comunicações do CHLO
37. Procedimentos de Farmácia
38. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão de Compras
39. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Logística e Distribuição
40. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Financeiros
41. Manual de Procedimento e controlo interno – Serviço Gestão Doentes
42. Manual de Procedimento Serviço de Auditoria Interna
43. Manual de Procedimento da Comissão de Ética
44. Manual de Procedimentos de Farmácia e Terapêutica
45. Manual de Procedimentos da Comissão de Gestão de Risco
46. Manual de Procedimentos dos Serviços Farmacêuticos
47. Manual de Procedimentos do Núcleo de Património
48. Manual de Procedimentos de Patologia Clínica
49. Manual de Procedimentos de Nefrologia
50. Manual de Procedimentos do Serviço de Planeam., Análise e Controlo de Gestão
51. Manual de Procedimentos do Serviço de Sistemas de Tecnologias de Informação
52. Manual de Procedimentos do Serviço Social
53. Manual de Procedimentos de Gestão Hoteleira
54. Manual de Procedimentos de Instalações e Equipamentos

2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

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

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
<p>2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar os serviços envolvidos e constituição 	X		<p>Esta ação 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.</p> <p>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>
<p>2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação 	X		<p>Matéria muito regulada interna e externamente.</p> <p>Manual do Acesso à Cirurgia – Procedimentos da UHGIC – Aprovação do CA de 16/10/2014, em fase de revisão para abranger o Acesso ao CTH (ULGA)</p>
<p>2.2.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?</p> <ul style="list-style-type: none"> Apresentar em anexo os indicadores definidos 	X		(Vide Anexo)
<p>2.2.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?</p>	X		Tableau de Bord com os indicadores mensais pelo S. Planeamento.
<p>2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)?</p> <p>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 (on-line)
<p>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)?</p>	X		São elaborados relatórios e propostas de correção com frequência.
<p>2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?</p>	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
<p>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?</p>	X		Informações às Unidades Regionais e Centrais resultante de processo interno de avaliação.
<p>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)?</p>	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.
<p>2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?</p>	X		
<p>2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados?</p> <p>Apresentar os tempos em mapa anexo</p>		X	(Vide Anexo) Regemo-nos pelos TMRG oficiais
<p>2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?</p>	X		
<p>2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?</p>	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, ao nível do 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 objecto 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)

1. 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 2017.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 nos Cuidados de Saúde Primários

(Não aplicável)

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2017
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			
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.		

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2017
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 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2017
Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente		
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	9,9 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	46 dias
Prioridade «normal»	150 dias	150 dias	102,4 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	2,1 dias
Prioritaria (nível 2)	15 dias	15 dias	8,5 dias
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	30 dias	14,1 dias
Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada			
Urgência (nível 3)	Imediato		
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	48,2 dias
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	85,5 dias

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2017
Avaliação para realização de planos de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		
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		
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	2 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	5 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	19 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	85 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doenças oncológicas)			
Urgência diferida (prioridade 4)	3 dias	3 dias	1 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	4 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	19 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	11 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doenças cardíacas)			
Urgência diferida (prioridade 4)	3 dias	3 dias	2 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	7 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	30 dias
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	127 dias
Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)			
Normal (prioridade 1)	270 dias		
Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)			
Normal (prioridade 1)	270 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		
Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (dmodalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)			
Normal (prioridade 1)	270 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		

Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2017
Cateterismo cardíaco	30 dias	30 dias	30 dias
Pacemaker cardíaco	30 dias	7 dias	7 dias
Exames de Endoscopias Gastroenterológica	90 dias		
<i>Colonoscopia</i>		143 dias	143 dias
<i>Colonoscopia com Anestesia</i>		246 dias	246 dias
<i>Endoscopia Digestiva Alta</i>		130 dias	130 dias
<i>Endoscopia Digestiva Alta com Anestesia</i>		226 dias	226 dias
Exames de Medicina Nuclear*	30 dias	30 dias	30 dias
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	43 dias	43 dias
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	36 dias	36 dias
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	30 dias
Tratamentos de Radioterapia (<i>não temos no CHLO</i>). <i>Contratação Externa.</i>	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)		

* *As cintigrafias de perfusão do miocárdio, para doentes não urgentes rondará os 90 dias.*

Parte III

ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Em relação aos pedidos entrados só 6 especialidades representam +50% (derma-venerologia, oftalmologia, Otorrinolaringologia, Estomatologia, Obstetrícia e Neurocirurgia). A ordem dos nº de pedidos entrados, mantém-se em 2017, mas aumentou em 7% o nº de Doentes entrados via CTH.

Em relação à consultas realizadas (entradas pelo CTH) em 2016, realizaram-se 34.306, mais 6.175 consulta (22%) e em 2017, realizaram-se 34.528 consultas, isto é, apenas +1%

Tende assim a avolumar-se o deficit entre a Procura e Oferta de Cuidados, nas especialidades de Dermatologia e Oftalmologia, já que ambas as especialidades, diminuíram o nº de 1^{as} consultas realizadas (só CTH) em 2017, mas ainda foi mais acentuado na Dermatologia.

Em contrapartida tem vindo a aumentar o número de consultas de que só teve 5 consultas realizadas fora do Tempo (TMRG) em 2017. Assim aumento do nº de consultas realizadas em 2017 entradas via CTH, esse valor não se refletiu nas que existem mais dificuldades, à exceção da ORL e mesmo Estomatologia;

Destaca-se ainda, a Neurocirurgia por serem poucos os RH, por estar entre as consultas mais requisitadas pelos CS, e ter, apesar de tudo, realizado mais 2% de CE, entradas pelo CTH, mas não suficiente para o aumento da procura que foi na ordem dos 10%.

Assim, o nº de doentes entrados de 16 para 17 (+7%) não cobre o aumento verificado de consultas realizadas, nesse mesmo período (só 1%)

Foram realizados 2.687 cateterismos cardíacos em 2016 e em 2017 foram realizados 2.505, menos 182 exames (-7 %)

Foram implantados 406 Pacemakers cardíacos em 2016 e em 2017 foram implantados 424, mais exames 18 (4%)

Foram realizadas 1.101 angiografias diagnósticas em 2016 e em 2017 foram realizados 824, menos 227 exames (-34 %)

Nos exames de TAC verifica-se um acréscimo de 19% do nº de pedidos, muito derivado da evolução crescente dos mesmos em todas unidades hospitalares. No entanto, verificou-se uma variação negativa de exames realizados (-10,4%), devido a alguns factores, nomeadamente decréscimo de recursos humanos e greves dos técnicos, levando inclusivé à necessidade de recorrer realização dos exames no exterior.

O nº de pedidos de RM, registou uma diminuição de 32%, enquanto a realização dos mesmos apresentou um decréscimo menos acentuado (-18,9%), tendo em consideração a boa rentabilização dos recursos tecnológicos e humanos disponíveis.

Ano 2015/2016

Relativamente ao total de consultas salientamos que a produção de Consultas externas, realizadas em Dezembro de 2016, atingiu 461.903 consultas, representando um ligeiro decréscimo (0.04%) face ao período homólogo.

De referir que, embora ainda se encontre abaixo da meta estabelecida (25%), a taxa de primeiras consultas melhorou em relação ao período homólogo (23,5% para 24,5%).

Ano 2016/2017

A produção de Consultas externas realizadas, a Dezembro de 2017, atingiu 458.142 consultas, representando, face ao período homólogo, um decréscimo de 0,8%.

De referir que, embora ainda se encontre abaixo da meta estabelecida (26,3%), a taxa de primeiras consultas melhorou ligeiramente em relação ao período homólogo, passando de 24,5% para 25%. Com efeito, verifica-se um acréscimo de no nº total de primeiras consultas entre 2015 e 2017.

1. 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 2017, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2017

(Não aplicável)

Área de Cuidados	2015	2016	2017	Δ 2016/2017		Δ 2015/2017	
				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 2017/2016 Valor = N° consultas 2017 – N° consultas 2016

² Δ 2017/2016 % = (N° consultas 2017 – N° consultas 2016)/N° consultas 2016 x 100

³ Δ 2017/2015 Valor = N° consultas 2017 – N° consultas 2015

⁴ Δ 2017/2015 % = (N° consultas 2017 – N° consultas 2015)/N° consultas 2015 x 100

2. 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 2017, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação

2.1 Consulta externa

Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2017

VALÊNCIAS	2015	2016	2017	Δ 2016/2017		Δ 2015/2017	
				Valor	%	Valor	%
Anestesiologia	11.519	11.744	11.334	-410	-3,5%	-185	-1,6%
Angiologia e Cirurgia Vascular	7.685	8.351	7.590	-761	-9,1%	-95	-1,2%
Cardiologia	30.937	32.285	32.105	-180	-0,6%	1.168	3,8%
Cardiologia Pediátrica	6.089	5.871	6.818	947	16,1%	729	12,0%
Cirurgia Cardiorácica	4.371	4.457	4.696	239	5,4%	325	7,4%
Cirurgia Geral	27.399	27.186	26.550	-636	-2,3%	-849	-3,1%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	9.546	9.800	9.562	-238	-2,4%	16	0,2%
Dermatologia	15.911	15.892	15.130	-762	-4,8%	-781	-4,9%
Doenças Infecciosas (Infecciologia)	12.108	12.451	11.767	-684	-5,5%	-341	-2,8%
Endocrinologia	18.217	17.522	17.216	-306	-1,7%	-1.001	-5,5%
Estomatologia	12.743	12.808	11.976	-832	-6,5%	-767	-6,0%
Gastroenterologia	9.532	9.055	8.267	-788	-8,7%	-1.265	-13,3%
Genética Médica	435	375	310	-65	-17,3%	-125	-28,7%
Ginecologia	7.098	6.606	6.627	21	0,3%	-471	-6,6%
Hematologia	8.014	8.012	8.037	25	0,3%	23	0,3%
Imunoalergologia	2.579	2.736	3.658	922	33,7%	1.079	41,8%
Imuno-hemoterapia	3.217	3.530	4.511	981	27,8%	1.294	40,2%
Medicina Física e Reabilitação	9.849	8.701	8.786	85	1,0%	-1.063	-10,8%
Medicina Interna	24.515	23.844	21.922	-1.922	-8,1%	-2.593	-10,6%
Nefrologia	19.698	19.568	18.516	-1.052	-5,4%	-1.182	-6,0%
Neurocirurgia	11.599	10.854	10.936	82	0,8%	-663	-5,7%
Neurologia	11.231	10.944	12.114	1.170	10,7%	883	7,9%
Obstetria	9.550	10.101	8.841	-1.260	-12,5%	-709	-7,4%
Oftalmologia	26.892	27.750	30.303	2.553	9,2%	3.411	12,7%
Oncologia Médica	25.833	25.124	26.633	1.509	6,0%	800	3,1%
Ortopedia	16.426	17.156	16.665	-491	-2,9%	239	1,5%
Otorrinolaringologia	24.714	26.630	25.548	-1.082	-4,1%	834	3,4%
Pediatria	8.568	8.751	8.462	-289	-3,3%	-106	-1,2%
Pneumologia	12.078	11.702	10.887	-815	-7,0%	-1.191	-9,9%
Psiquiatria	17.109	16.073	16.983	910	5,7%	-126	-0,7%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	9.325	8.044	9.095	1.051	13,1%	-230	-2,5%
Reumatologia	10.820	12.819	13.965	1.146	8,9%	3.145	29,1%
Urologia	10.518	10.404	9.564	-840	-8,1%	-954	-9,1%
Consultas a pessoal	1.087	1.290	1.442	152	11,8%	355	32,7%
Outras	24.895	23.254	21.326	-1.928	-8,3%	-3.569	-14,3%
Total Entidade	462.107	461.690	458.142	-3.548	-0,8%	-3.965	-0,9%

Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2017

VALÊNCIAS	2015	2016	2017	Δ 2016/2017		Δ 2015/2017	
				Valor	%	Valor	%
Anestesiologia	8.995	9.404	8.771	-633	-6,7%	-224	-2,5%
Angiologia e Cirurgia Vascular	2.592	2.359	1.707	-652	-27,6%	-885	-34,1%
Cardiologia	5.807	6.417	6.653	236	3,7%	846	14,6%
Cardiologia Pediátrica	2.115	1.930	2.401	471	24,4%	286	13,5%
Cirurgia Cardiorácica	947	997	1.063	66	6,6%	116	12,2%
Cirurgia Geral	6.004	6.031	6.066	35	0,6%	62	1,0%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	2.677	2.733	2.640	-93	-3,4%	-37	-1,4%
Dermatologia	7.739	7.969	7.435	-534	-6,7%	-304	-3,9%
Doenças Infecciosas (Infecciologia)	1.973	2.200	2.228	28	1,3%	255	12,9%
Endocrinologia	3.015	2.829	2.715	-114	-4,0%	-300	-10,0%
Estomatologia	4.042	4.082	5.054	972	23,8%	1.012	25,0%
Gastroenterologia	2.842	2.451	2.287	-164	-6,7%	-555	-19,5%
Genética Médica	180	169	137	-32	-18,9%	-43	-23,9%
Ginecologia	2.842	2.523	2.382	-141	-5,6%	-460	-16,2%
Hematologia	1.078	1.114	1.035	-79	-7,1%	-43	-4,0%
Imunoalergologia	679	1.035	1.436	401	38,7%	757	111,5%
Imuno-hemoterapia	578	681	917	236	34,7%	339	58,7%
Medicina Física e Reabilitação	2.801	2.915	2.934	19	0,7%	133	4,7%
Medicina Interna	3.400	3.476	3.481	5	0,1%	81	2,4%
Nefrologia	1.901	1.974	1.892	-82	-4,2%	-9	-0,5%
Neurocirurgia	4.169	4.144	4.075	-69	-1,7%	-94	-2,3%
Neurologia	2.894	2.819	3.346	527	18,7%	452	15,6%
Obstetria	4.994	5.599	5.337	-262	-4,7%	343	6,9%
Oftalmologia	7.457	9.066	9.382	316	3,5%	1.925	25,8%
Oncologia Médica	1.382	1.528	1.591	63	4,1%	209	15,1%
Ortopedia	5.839	5.982	6.167	185	3,1%	328	5,6%
Otorrinolaringologia	7.381	7.963	8.438	475	6,0%	1.057	14,3%
Pediatria	2.098	2.108	2.096	-12	-0,6%	-2	-0,1%
Pneumologia	2.159	2.346	2.132	-214	-9,1%	-27	-1,3%
Psiquiatria	1.575	1.547	1.580	33	2,1%	5	0,3%
Psiquiatria da Infância e Adolescência	1.070	923	1.100	177	19,2%	30	2,8%
Reumatologia	1.896	2.572	2.864	292	11,4%	968	51,1%
Urologia	2.966	2.952	2.639	-313	-10,6%	-327	-11,0%
Consultas a pessoal	162	218	261	43	19,7%	99	61,1%
Outras	232	186	145	-41	-22,0%	-87	-37,5%
Total Entidade	108.481	113.242	114.387	1.145	1,0%	5.906	5,4%

2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2016 e 31.12.2017

ESPECIALIDADES	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
	Anestesiologia	15	1	-14	78,5	64,0	-14,5	93,9	64
Angiologia/Cirurgia Vascular	377	876	499	142,4	472,6	330,2	777,8	781	3,2
Cardiologia	229	224	-5	105,8	84,3	-21,5	322,7	239	-83,7
Cardiologia Pediátrica	52	27	-25	225,2	122,7	-102,5	459,9	267	-192,9
Cirurgia Geral	201	443	242	71,5	73,4	1,9	316,7	316	-0,7
Cirurgia geral – Obesidade	118	126	8	158,3	180,0	21,7	339,8	482	142,2
CPR	106	176	70	54,6	63,5	8,9	138	221	83
Dermato- Venerologia	2.157	3.214	1057	157,9	306,5	148,6	457	1077	620
Dermatologia – Rastreio teledermatológico	0	1	1		16,0	16,0		16	16
Diabetologia	7	34	27	116,4	102,0	-14,4	229,9	258	28,1
Doenças Infecciosas	15	9	-6	39,7	25,6	-14,1	58,8	46	-12,8
Dor	0	10	10		58,5	58,5		65	65
Endocrinologia	392	447	55	150,2	137,8	-12,4	350,8	415	64,2
Estomatologia	380	361	-19	58,9	60,3	1,4	874,8	472	-402,8
Gastroenterologia	252	289	37	174,6	208,4	33,8	442,9	653	210,1
Genética Médica	12	19	7	38,4	113,7	75,3	69,9	231	161,1
Ginecologia	102	423	321	105,1	138,9	33,8	321,8	542	220,2
Hematologia Clínica	116	136	20	133,2	154,6	21,4	295,9	474	178,1
Imunoalergologia	354	174	-180	401	313,9	-87,1	1098,8	652	-446,8
MFR – Fisioterapia	12	8	-4	45,3	41,0	-4,3	109,7	82	-27,7
Medicina Interna	28	38	10	84,3	76,3	-8,0	225,9	196	-29,9
Nefrologia	78	98	20	65,1	64,4	-0,7	169,9	174	4,1
Neurocirurgia	727	1.179	452	128,9	206,9	78,0	483	611	128
Neurologia	468	413	-55	183,3	156,9	-26,4	518,1	563	44,9
Obstetrícia	175	289	114	43,5	47,3	3,8	104,9	357	252,1
Oftalmologia	2.003	1.992	-11	235,6	197,2	-38,4	679,1	917	237,9
Oncologia Médica	1	5	4	37	20,4	-16,6	37	36	-1
Ortopedia	41	670	629	145,3	241,3	96,0	226,9	579	352,1
ORL	354	262	-92	36,6	32,0	-4,6	123	232	109
Pediatria	168	205	37	94,5	86,8	-7,7	169	289	120
Pneumologia	115	227	112	102,1	157,4	55,3	361,1	518	156,9
Psiquiatria- Consulta Geral	55	110	55	67,9	67,5	-0,4	258,9	160	-98,9
Psiquiatria da infância e da adolescência	60	64	4	66,1	67,3	1,2	155,8	102	-53,8
Reumatologia	316	263	-53	125	100,1	-24,9	315,9	407	91,1
Urologia	246	351	105	73,6	139,8	66,2	226,8	572	345,2
Total Entidade	9.732	13.164	3.432	158,7	231,3	72,6	1.099	1.077	-21,8

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017

ESPECIALIDADES	Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de resposta (dias)		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Anestesiologia	70	87	17	2	0	-2	57,5	60	2,5
Angiologia/Cirurgia Vascular	1.461	892	-569	620	222	-398	149,8	96,9	-52,9
Cardiologia	744	833	89	57	63	6	61,8	78	16,2
Cardiologia Pediátrica	71	131	60	27	31	4	121,8	111	-10,8
Cirurgia Geral	1.801	1.845	44	60	48	-12	42,8	46	3,2
Cirurgia geral – Obesidade	90	161	71	20	103	83	129,3	173,9	44,6
CPR	670	880	210	5	10	5	33,6	52,9	19,3
Dermato- Venerologia	4.733	4.160	-573	410	2.109	1.699	98,9	132,5	33,6
Dermatologia – Rastreio teledermatológico		32	32	0	0	0		11,6	11,6
Diabetologia	75	75	0	4	3	-1	66,5	48,0	-18,5
Doenças Infecciosas	106	107	1	2	3	1	29,8	22,9	-6,9
Dor		0	0	0	2	2			0,0
Endocrinologia	1.385	1.146	-239	188	338	150	95,1	110,9	15,8
Estomatologia	2.217	2.711	494	7	29	22	24,4	27,8	3,4
Gastroenterologia	542	554	12	125	258	133	92,6	127,5	34,9
Genética Médica	77	52	-25	0	0	0	31,2	55,3	24,1
Ginecologia	1.035	974	-61	44	173	129	71,7	101,1	29,4
Hematologia Clínica	384	351	-33	29	50	21	73	87,7	14,7
Imunoalergologia	243	465	222	197	179	-18	311,9	153,3	-158,6
MFR – Fisiatria	230	193	-37	1	0	-1	27	21,8	-5,2
Medicina Interna	166	180	14	5	1	-4	35	37,0	2,0
Nefrologia	366	315	-51	8	7	-1	54,6	59,1	4,5
Neurocirurgia	1.970	2.000	30	198	788	590	87,3	121,1	33,8
Neurologia	676	903	227	61	276	215	74,6	122,1	47,5
Obstetrícia	2.432	2.548	116	0	5	5	22,7	27,8	5,1
Oftalmologia	4.688	4.635	-53	3.141	2.138	-1.003	230,4	171,0	-59,4
Oncologia Médica	39	50	11	0	0	0	11,6	11,2	-0,4
Ortopedia	1.395	1.125	-270	406	607	201	146,7	166,4	19,7
ORL	2.857	3.250	393	4	5	1	21,5	29,4	7,9
Pediatria	709	621	-88	63	49	-14	76	76,7	0,7
Pneumologia	457	402	-55	62	86	24	82,3	107,0	24,7
Psiquiatria- Consulta Geral	403	330	-73	13	10	-3	57,3	49,7	-7,6
Psiquiatria da infância e da adolescência	192	249	57	2	6	4	62,5	64,8	2,3
Reumatologia	1.030	1.128	98	250	99	-151	98,4	93,5	-4,9
Urologia	992	1143	151	164	266	102	74,3	94,3	20,0
Total Entidade	34.306	34.528	222	6.175	7.964	1.789	94,4	93,4	-1,0

Nota: Informação Serviço SGD a 03/07/2018

Legenda:

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

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017

ESPECIALIDADES	Consultas P3 TE ≤30 dias			Consultas P2 TE ≤60 dias			Consultas P1 TE ≤150 dias		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Anestesiologia				2	2	0	66	18	-48
Angiologia/Cirurgia Vascular	61	60	-1	293	379	86	487	231	-256
Cardiologia	16	12	-4	115	118	3	556	659	103
Cardiologia Pediátrica					4	4	44	103	59
Cirurgia Geral	88	95	7	168	177	9	1.485	1.531	46
Cirurgia geral – Obesidade						0	70	58	-12
CPR	1		-1	15	8	-7	649	862	213
Dermato- Venerologia	3	5	2	577	610	33	3.743	1.436	-2.307
Dermatologia – Rastreio teledermatológico					1	1		31	31
Diabetologia	1	1	0	11	25	14	59	46	-13
Doenças Infecciosas	6	14	8	23	13	-10	75	77	2
Dor		1	1		3	3		61	61
Endocrinologia	3	5	2	141	120	-21	1.053	683	-370
Estomatologia		1	1	5	4	-1	2.205	2.677	472
Gastroenterologia	15	13	-2	57	36	-21	345	247	-98
Genética Médica	3		-3	2	1	-1	72	51	-21
Ginecologia	2	9	7	167	111	-56	822	681	-141
Hematologia Clínica	21	8	-13	46	41	-5	288	252	-36
Imunoalergologia	24	28	4	4	111	107	18	147	129
MFR – Fisioterapia	10	12	2	96	52	-44	123	129	6
Medicina Interna	10	7	-3	17	14	-3	134	158	24
Nefrologia	12	12	0	34	29	-5	312	287	-25
Neurocirurgia	37	25	-12	336	462	126	1.399	725	-674
Neurologia							615	627	12
Obstetrícia	584	505	-79	143	67	-76	1.705	1.974	269
Oftalmologia	2	3	1	26	69	43	1.519	2.425	906
Oncologia Médica		1	1	2	23	21	37	26	-11
Ortopedia	1	1	0	3	3	0	985	514	-471
ORL	8	8	0	153	110	-43	2.692	3.127	435
Pediatria	2	2	0	71	73	2	573	498	-75
Pneumologia	9	6	-3	12	8	-4	374	302	-72
Psiquiatria- Consulta Geral	1	1	0	18	16	-2	371	303	-68
Psiquiatria da infância e da adolescência				1	6	5	189	237	48
Reumatologia	4	5	1	253	359	106	523	665	142
Urologia	16	14	-2	115	143	28	697	720	23
Total Entidade	940	854	-86	2.906	3.198	292	24.285	22.568	-1.717

2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2016 e 31.12.2017

SERVIÇOS/UNIDADE FUNCIONAL	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
	HEM DERMATOLOGIA	36	26	-28%	0,2	0,9	0,7	0%	0,0%
HEM-CIRURGIA GERAL II	362	394	9%	3,4	3,7	0,3	20%	16,5%	-3,7 pp
HEM-CIRURGIA PLÁSTICA	167	228	37%	3,7	3,3	-0,4	17%	10,5%	-6,8 pp
HEM-CIRURGIA VASCULAR	389	296	-24%	6,6	7,5	0,9	28%	36,8%	8,5 pp
HEM-ESTOMATOLOGIA	23	6	-74%	1,7	1,5	-0,2	0%	16,7%	16,7 pp
HEM-NEUROCIRURGIA	303	449	48%	3,2	4,6	1,4	10%	21,2%	11,3 pp
HEM-OFTALMOLOGIA	368	989	169%	2,0	2,7	0,7	0%	2,5%	2,3 pp
HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA	439	666	52%	3,2	4,8	1,6	9%	24,9%	15,6 pp
HEM-UROLOGIA	257	138	-46%	4,1	4,0	-0,1	7%	19,6%	13,0 pp
HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA	207	208	0%	3,9	3,0	-0,9	27%	52,9%	26,3 pp
HSC-CIRURGIA GERAL	198	182	-8%	2,9	3,5	0,6	11%	15,9%	5,3 pp
HSFX-CIRURGIA GERAL	196	224	14%	2,0	2,4	0,4	5%	2,7%	-2,4 pp
HSFX-GINECOLOGIA	324	425	31%	3,7	3,7	0,0	21%	28,5%	7,2 pp
HSFX-ORTOPEDIA	650	836	29%	3,9	6,3	2,4	22%	26,2%	4,5 pp
UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE	88	111	26%	6,9	7,7	0,8	30%	38,7%	9,2 pp
Total Entidade	4.007	5.178	29,2%	3,7	4	0,3	16%	20%	4,5 pp

Fonte SIGLIC: lista Inscritos extraída 02/01/2017 e 02/01/2018

Quadro 18. Operados em 2016 e 2017

SERVIÇOS/UNIDADE FUNCIONAL	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
	HEM DERMATOLOGIA	693	677	-2,3%	0,6	0,3	-0,3	1%	0,4%
HEM-CIRURGIA GERAL II	1.069	1.051	-1,7%	2,7	2,7	0,0	6%	7,5%	1,4 pp
HEM-CIRURGIA PLÁSTICA	1.601	1.643	2,6%	1,0	1,4	0,3	3%	4,3%	1,3 pp
HEM-CIRURGIA VASCULAR	640	468	-26,9%	4,2	3,5	-0,7	26%	28,4%	2,8 pp
HEM-ESTOMATOLOGIA	284	266	-6,3%	0,6	0,9	0,3	0%	0,4%	0,4 pp
HEM-NEUROCIRURGIA	856	810	-5,4%	1,8	2,1	0,3	5%	6,2%	1,3 pp
HEM-OFTALMOLOGIA	3.678	5.034	36,9%	2,0	1,9	-0,1	1%	0,9%	-0,1 pp
HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA	1.197	1.055	-11,9%	2,9	3,3	0,4	8%	8,3%	0,3 pp
HEM-UROLOGIA	871	868	-0,3%	2,7	2,9	0,2	5%	8,2%	2,9 pp
HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA	777	828	6,6%	1,9	2,2	0,3	11%	34,5%	23,5 pp
HSC-CIRURGIA GERAL	847	836	-1,3%	1,1	1,8	0,7	4%	5,5%	1,8 pp
HSFX-CIRURGIA GERAL	975	930	-4,6%	1,9	1,6	-0,3	3%	1,8%	-1,2 pp
HSFX-GINECOLOGIA	738	659	-10,7%	4,0	3,9	-0,1	32%	36,3%	4,6 pp
HSFX-ORTOPEDIA	1.035	1.101	6,4%	3,3	2,8	-0,5	18%	14,0%	-4,4 pp
UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE	85	53	-37,6%	7,6	9,5	1,9	40%	45,3%	5,3 pp
Total Entidade	15.346	16.279	6,1%	2,2	2,2	0,0	7%	8%	0,8 pp

Fonte: Siglic - Lista de Operados extraída 08/05/2018

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2016 e 31.12.2017

SERVIÇOS/UNIDADE FUNCIONAL	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
HEM DERMATOLOGIA	28	22	-21,4%	6	27	21,0			
HEM-CIRURGIA GERAL II	7	7	0,0%	33	33	0,0	14%	14%	0,0 pp
HEM-CIRURGIA PLÁSTICA		8			20				
HEM-CIRURGIA VASCULAR									
HEM-ESTOMATOLOGIA									
HEM-NEUROCIRURGIA		1			24				
HEM-OFTALMOLOGIA									
HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA		1			21				
HEM-UROLOGIA		2		27	108	81,0		100%	
HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA	1		-100,0%						
HSC-CIRURGIA GERAL		2			14				
HSFX-CIRURGIA GERAL	8	11	37,5%	9	12	3,0			
HSFX-GINECOLOGIA	2	1	-50,0%	56	15	-41,0	50%		-50,0 pp
HSFX-ORTOPEDIA		0							
UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE									
Total Entidade	46	55	19,6%	1,4	2,0	0,6			

Fonte: Siglic - Lista de Operados extraída 02/01/2018

Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2016 e 2017

SERVIÇOS/UNIDADE FUNCIONAL	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
HEM DERMATOLOGIA	579	558	-3,6%	13,9	8,2	-5,7	1,4%	0,5%	-0,8 pp
HEM-CIRURGIA GERAL II	151	174	15,2%	12,8	16,4	3,6	3%	4%	1,4 pp
HEM-CIRURGIA PLÁSTICA	35	30	-14,3%	14,5	23,6	9,1	3%	7%	3,8 pp
HEM-CIRURGIA VASCULAR	0	0							
HEM-ESTOMATOLOGIA	0	0							
HEM-NEUROCIRURGIA	8	5	-37,5%	2,9	2,8	-0,1			
HEM-OFTALMOLOGIA	0	0							
HEM-OTORRINOLARINGOLOGIA	29	14	-51,7%	12,6	12,4	-0,2	10%		-10,3 pp
HEM-UROLOGIA	114	120	5,3%	28,3	31,2	2,9	17%	25%	8,3 pp
HSC-CIRURGIA CARDIOTORÁCICA	1	0	-100,0%	0					
HSC-CIRURGIA GERAL	54	49	-9,3%	10,7	9,7	-1,0	4%	4%	0,0 pp
HSFX-CIRURGIA GERAL	202	202	0,0%	14,8	15,1	0,3	1%	1%	0,0 pp
HSFX-GINECOLOGIA	13	13	0,0%	43,2	24,5	-18,7	46%	31%	-15,4 pp
HSFX-ORTOPEDIA	0	2			0,5				
UNIDADE TRATAMENTO CIRÚRGICO DA OBESIDADE	0	0							
Total Entidade	1.186	1.167	-1,6%	15,4	13,6	-1,8	3,8%	4,3%	0,5 pp

2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2016 e 2017

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2016	31.12.2017	Δ 31.12.2016/ 31.12.2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Cateterismo cardiaco	293	334	12%	2.687	2.505	-7,3%
Pacemaker cardiaco	4	6	33%	406	424	4,2%
Colonoscopia	3.301	3.148	-5%	2.463	2.154	-14,3%
Endoscopia digestiva alta	3.110	3.000	-4%	2.894	2.545	-13,7%
Colposcopia com citologia	n.d.	n.d.		n.d.	n.d.	
Exames de Tomografia Computorizada	11.213	13.786	19%	63.444	57.444	-10,4%
Ressonâncias Magnéticas	4.553	3.453	-32%	11.661	9.805	-18,9%
Tomografia de Emissão de positrões (PET) <i>(não temos no CHLO). Contratação Externa.</i>						
Angiografia diagnóstica				1.286	1.540	16,5%
Tratamentos de Radioterapia <i>(não temos no CHLO). Contratação Externa.</i>						
Outras						

Anexos

Anexo 1. (Título)



Anexo: Ponto 2,2,3 - Indicadores CHLO 2017

Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde

Objectivos de Qualidade e Eficiência Económico-Financeira Contrato Programa 2017	Meta
A. Acesso	
A.1 % Primeiras Consultas no Total Consultas Médicas	26,29%
A.2 - Peso das consultas externas com registo de alta no total de consultas externas (%)	9,17%
A.3 - Mediana de tempo de espera da LIC, em meses	3
A.4 - % de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem	98,00%
A.5 - Percentagem de Doentes referenciados para a RNCCI, em tempo adequado e validados pela EGA, no total de Doentes referenciados para a RNCCI	85,10%
B. Desempenho Assistencial	
B.1 - % de Doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo	2,00%
B.2 - % de cirurgias realizadas em ambulatório para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis	20,70%
B.3 - % de Cirurgias da anca efectuadas nas primeiras 48 horas	49,20%
B.4 - Índice de risco e segurança do doente	8
B.5 - Índice PPCIRA	10
B.6 - Variação de utilização de biossimilares dispensados (em unidades, 2017/2016)	10
C. Desempenho Económico/Financeiro	
C.1 - % de custos com horas extraordinárias, suplementos e fornecimentos de serviços externos (seleccionados) no total de custos com pessoal	10,44%
C.2 - Resultado antes juros, impostos, amortizações e depreciações (EBITDA)	-13.944.655 €
C.3 - Aumento da dívida vencida - (Fornecedores Externos)	0,00
C.4 - % de proveitos operacionais extra contrato programa no total de Proveitos Operacionais	9,39%
2 - Objectivos Regionais Lisboa e Vale do Tejo	
Taxa de internamentos por DCV, entre residentes < 65 anos	5,19%
Proporção de recém-nascidos de termo, de baixo peso	0,27%
% de doentes cirurgicos inscritos em LIC com tempo de espera > TMRG	16,00%
Despesa de medicamentos facturados por utilizador (PVP)	118,35 €
% de utentes referenciados no CTH para consulta de Oftalmologia - rastreio de retinopatia diabética, realizadas dentro do TMRG	98,0%
Nº de projectos de articulação implementados com os CSP	2,0

Anexo 2. (Título)



Anexo: Ponto 2.2.11 e 2.2.14

Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde

Relatório de acesso a primeiras consultas - Acumulado Dezembro 2017

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
Dermatologia - rastreio teledermatológico	75	1,2	4,5	11,6	32	32	0	15	150	60	30
Genética Médica	93	15,0	18,6	55,3	52	52	0	39	150	60	30
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	220	1,6	4,0	21,8	193	193	0	26	150	60	30
Otorrinolaringologia	4.029	0,7	5,3	29,4	3.250	3.245	5	464	150	60	30
Obstetrícia	3.495	1,5	5,0	27,8	2.548	2.543	5	607	150	60	30
Medicina interna	297	2,5	4,1	37,0	180	179	1	67	150	60	30
Estomatologia	3.656	0,4	1,3	27,8	2.711	2.682	29	581	150	60	30
Cirurgia Plástica Reconstructiva	1.163	1,0	2,6	52,9	880	870	10	337	150	60	30
Nefrologia	455	2,7	3,9	59,1	315	308	7	167	150	60	30
Anestesiologia/Dor	117	5,9	7,5	60,0	87	85	2	31	150	60	30
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	418	1,5	4,2	64,8	249	243	6	118	150	60	30
Cirurgia Geral	2.583	1,0	2,9	46,0	1.845	1.797	48	725	150	60	30
Doenças Infecciosas	159	1,6	2,9	22,9	107	104	3	15	150	60	30
Psiquiatria - Consulta Geral	762	2,2	3,8	49,7	330	320	10	159	150	60	30
Diabetologia	136	2,2	3,7	48,0	75	72	3	57	150	60	30
Pediatria	916	1,1	5,6	76,7	621	572	49	356	150	60	30
Reumatologia	1.399	2,5	3,9	93,5	1.128	1.029	99	492	150	60	30
Oncologia Médica	59	1,8	2,5	11,2	50	45	5	9	30	15	7
Hematologia Clínica	738	2,2	3,6	87,7	351	301	50	210	150	60	30
Ginecologia	1.484	1,6	31,6	101,1	974	801	173	686	150	60	30
Pneumologia	842	3,8	10,4	107,0	402	316	86	315	150	60	30
Cardiologia pediátrica	165	1,6	3,1	111,0	131	102	29	60	150	60	30
Angiologia/Cirurgia Vascular	1.687	1,0	2,7	96,9	892	670	222	998	150	60	30
Endocrinologia	2.038	2,3	3,6	110,9	1.146	808	338	754	150	60	30
Neurologia	1.206	1,7	3,9	122,1	903	627	276	705	150	60	30
Imunoalergologia	489	2,6	4,8	153,3	465	286	179	276	150	60	30
Neurocirurgia	3.095	3,5	6,1	121,1	2.000	1.212	788	1.686	150	60	30
Oftalmologia	6.277	1,3	69,9	171,0	4.635	2.497	2.138	3.826	150	60	30
Gastroenterologia	1.060	1,8	8,6	127,5	554	296	258	422	150	60	30
Dermato-Venerologia	7.895	1,6	6,4	132,5	4.160	2.051	2.109	5.065	150	60	30
Ortopedia	2.125	4,1	94,3	166,4	1.125	518	607	1.461	150	60	30
Cirurgia Geral - Obesidade	278	2,6	4,1	173,9	161	58	103	166	150	60	30
Cardiologia	1.380	2,5	6,4	78,0	833	81	752	390	30	15	
Urologia	1.701	1,9	3,9	94,3	1.143	877	266	737			
Total	52.492	1,7	17,1	93,4	34.528	25.872	8.656	22.022			

Data de extração dos dados: 04/01/2018

Fonte: ADW - CTH (mapas 4.3, 4.6 e 5.1)

Tempo Máximo de Resposta Garantido (TMRG) - Dados Referentes ao mês de DEZEMBRO 2017

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

Unidade Hospitalar	Especialidades CHLO	LISTA DE INSCRITOS				CHLO Nº Operados NÃO ONCOLÓGICOS DTMRG												T. Máx Esp. (dias)	Média (dias)
		Tempo Médio Espera (em meses)	Tempo Médio Espera (em dias)	Mediana TE (em meses)	NORMAL			PRIORITÁRIO			MUITO PRIORITÁRIO			URGÊNCIA DIFERIDA					
					TMRG SNS	CHLO Nº Operados DTMRG **	FTMRG ***	TMRG SNS	CHLO Nº Operados DTMRG **	FTMRG ***	TMRG SNS	CHLO Nº Operados DTMRG **	FTMRG ***	TMRG SNS	CHLO Nº Operados DTMRG **	FTMRG ***	TMRG SNS		
Hospital Egas Moniz	HEM- DERMATOLOGIA	26	0,7	21	0,9	270	6	60	15	3	3	21	10						
	HEM- CIRURGIA GERAL II	394	5,2	156	3,7	270	43	60	3	5	3	833	102						
	HEM- CIRURGIA PLÁSTICA	228	3,8	114	3,3	270	25	60	88	15	3	245	89						
	HEM- CIRURGIA VASCULAR	296	8,8	264	7,5	270	3	60	1	15	3	390	280						
	HEM- ESTOMATOLOGIA	6	2,8	84	1,5	270	10	60	15	3	3	45	26						
	HEM- NEUROCIRURGIA	449	5,7	171	4,6	270	31	60	4	6	3	510	136						
	HEM- OFTALMOLOGIA	989	3,0	90	2,7	270	294	60	4	1	15	265	61						
	HEM- OTORRINOLARINGOLOGIA	666	5,8	174	4,8	270	49	60	11	1	3	473	104						
	HEM- UROLOGIA	138	5,7	171	4,0	270	45	60	8	3	1	463	145						
	HEM- UTOCO	111	8,5	255	7,7	270	2	60	15	3	3	570	352						
Hospital São Francisco Xavier	HSFX- CIRURGIA GERAL	224	3,0	90	2,4	270	33	60	3	1	3	226	75						
	HSFX- GINECOLOGIA	425	5,1	153	3,7	270	14	60	7	13	1	481	153						
	HSFX- ORTOPEDIA	836	6,9	207	6,3	270	24	60	1	2	35	772	199						
Hospital Santa Cruz	HSC- CIRURGIA CARDIOTRÁGICA	208	4,5	135	3,0	90	11	45	23	2	7	280	113						
	HSC- CIRURGIA GERAL	182	4,7	141	3,5	270	31	60	13	1	5	300	75						
Total Geral		5178	5,2	156	4	621	45	161	19	27	4	61	11	833	96				

Fonte: Listas de inscritos e operados referente a NOVEMBRO, extraídas do SIGLIC a 02/01/2018

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

** DTMRG - dentro do TMRG

*** FTMRG fora do TMRG

DOENTES ONCOLÓGICOS	NORMAL				PRIORITÁRIO				MUITO PRIORITÁRIO				URGÊNCIA DIFERIDA				T. Máx Esp. (dias)	Média (dias)
	TMRG SNS	CHLO Nº Operados DTMRG **	FTMRG ***	TMRG SNS	CHLO Nº Operados DTMRG **	FTMRG ***	TMRG SNS	CHLO Nº Operados DTMRG **	FTMRG ***	TMRG SNS	CHLO Nº Operados DTMRG **	FTMRG ***	TMRG SNS	CHLO Nº Operados DTMRG **	FTMRG ***			
																CHLO Nº Operados DTMRG **		
HEM- DERMATOLOGIA	60	26	4	45	4	15	3	3	3	21	12							
HEM- CIRURGIA GERAL II	60	1	2	45	2	15	6	3	3	15	15							
HEM- CIRURGIA PLÁSTICA	60	2	3	45	3	15	3	3	21	11								
HEM- NEUROCIRURGIA	60			45		15	3	3										
HEM- OTORRINOLARINGOLOGIA	60			45	1	15	3	3										
HEM- UROLOGIA	60			45	3	15	3	3										
HSFX- CIRURGIA GERAL	60	2	17	45	17	15	3	3	57	35								
HSFX- GINECOLOGIA	60			45		15	3	3										
HSFX- ORTOPEDIA	60			45		15	3	3										
HSC- CIRURGIA GERAL	60			45	1	15	3	3										
Total Geral	60	31	31	45	31	7	7	3	57	34								



Anexo 3. (Título)



Anexo : 2.2.19 - Exposições CHLO 2017 Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde

CHLO 2017

Tipo de Exposição	HSFX	HEM	HSC	Total
Reclamação	776	370	109	1.255
Sugestão	24	0	1	25
Elogio	126	65	18	209
Total	926	435	128	1.489

Exposições por tipo/CHLO:

Tipo de Exposição	2016	2017	Var % 2016/2017
Reclamação	1.178	1.255	7%
Sugestão	11	25	127%
Elogio	163	209	28%
Total	1.352	1.489	10%

Reclamações por Tipo de Problema (2017):

	HSFX	HEM	HSC	Total
Acesso a cuidados de saúde	66	69	18	153
Cuidados de saúde e segurança do doente	160	53	8	221
Focalização no utente	149	73	9	231
Instalações e serviços complementares	55	27	21	103
Procedimentos administrativos	61	97	31	189
Questões financeiras	27	10	1	38
Tempos de espera	258	37	20	315
Outros Temas	0	4	1	5

