

CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, EPE



HOSPITAL DE
SANTAMARIA



Hospital
Pulido Valente

Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde 2012

Índice

1. Identificação da Entidade
2. Caracterização Geral
3. Sistemas de Informação
4. Outros Aspectos de Regulação, Organização e Controlo Interno com Reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde
5. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso
6. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS
 - 6.1. Primeiras Consultas de especialidade hospitalar referenciada pelos Centros de Saúde
 - 6.2. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em Doenças Cardiovasculares
 - 6.3. Cirurgia Programada
7. Análise Específica
 - 7.1. Consulta Externa - Comparação da Produção em 2012 e 2011
 - 7.2. Primeiras Consultas de especialidade - Sistema CTH
 - 7.3. Actividade Cirúrgica - Comparação da Produção em 2012 e 2011
 - 7.4. Actividade Cirúrgica - Tempo de Espera por Nível de prioridade
 - 7.5. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em Doenças Cardiovasculares
8. Anexos

1. Identificação da Entidade

Designação	Centro Hospital Lisboa Norte
Localização da sede	Av. Prof. Egas Moniz; 1649-035 Lisboa
Telefone	21 780 5000
E-mail	administracao@chln.min-saude.pt
Fax	21 780 5610
Site	www.chln.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	<u>Hospital de Santa Maria</u>
Localização	Av. Prof. Egas Moniz;
Telefone	1649-035 Lisboa
E-mail	21 780 5000 hospitaldesantamaria@chln.min-saude.pt
	<u>Hospital Pulido Valente</u>
	Alameda das Linhas de Torres, 117
	1769-001 Lisboa
	21 754 8000 consadm@chln.min-saude.pt

2. Caracterização Geral

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref. e/ou Observações
Direcção / Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente: Dr. João Álvaro Correia da Cunha • Vogal: Dr. Jorge Manuel Firmo Poole da Costa Dr. José Carlos Ferreira Caiado Dra. Maria de Fátima Campos de Sena e Silva • Director Clínico: Dr. João Álvaro Correia da Cunha • Enfermeira-Directora: Enf.ª Catarina das Dores Praça dos Santos Batuca 	
Fiscalização	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor Interno: Dr. Issuf Ahmad • Comissão de Auditoria Presidente: Dr. Issuf Ahmad • Fiscal único Dr. José Duarte Assunção Dias 	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho Consultivo 	
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Coordenação Oncológica • Comissão Técnica de Certificação da Interrupção da Gravidez • Comissão de Humanização e Qualidade de Serviços • Comissão Transfusional • Unidade de Gestão de Utentes: <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Contactos - Unidade Transportes de Doentes • Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia 	

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref. e/ou Observações
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Catástrofe e Emergência Interna • Comissão de Controlo de Infecção Hospitalar • Comissão de Ética para a Saúde • Comissão de Farmácia e Terapêutica • Comissão de Harmonização e Boas Práticas • Comissão de Introdução e Análise de Reagentes Laboratoriais • Comissão Departamental • Direcção de Internato Médico 	
Gabinete do Utente Telefone E-mail	Serviço Social e Gabinete do Utente 21 780 51 30/1 gabinete.utente@chln.min-saude.pt	

3. Sistemas de Informação

3.1 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	
2. SINUS – Sistema de Informação Nacional de Utentes da Saúde	
3. SAM – Sistema de Apoio ao Médico	
4. SAPE – Sistema de Apoio à prática de Enfermagem	
5. SICTH – Sistema de Informação da Consulta a Tempo e Horas (“Alert p1”)	X
6. SIGIC – Sistema de Informação de Gestão de Inscritos para Cirurgia	X
7. SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	
8. SICA – Sistema de Informação para a Contratualização e Acompanhamento	X

3.2 Outros aplicativos clínicos utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde

1. Alert	X
2. Siemens - Picis	X
3. Clinidata XXI	X
4. CRIOLAB	X
5. PACS	X
6. SIBAS	X
7. GH (desktop medico e desktop enfermagem)	X
8. CPCHS SOLUÇÕES CLÍNICAS	X

3.3 Métodos e parâmetros de segurança e salvaguarda da confidencialidade da informação respeitante aos utentes, nos termos da legislação em vigor (níveis de acesso, segurança física)

Os acessos aos computadores é feito através de login e password e apenas dentro da Instituição.
O acesso às aplicações faz-se através de password ou registo biométrico, sendo os acessos permitidos de acordo com a pertinência dos funcionários acederem à mesma.
O acesso às aplicações é controlado e existe registo do mesmo.

4. Outros Aspectos de Regulação, Organização e Controlo Interno com reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde

Documentos de Orientação	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
1.1. O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (gestão de doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/Contratualização, ...)			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Regulamento Interno; 2. Manual de Gestão Hospitalar; 3. Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica; 4. Regulamento do Gabinete de Codificação Clínica; 5. Regulamento do Comité de Auditoria; 6. Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde; 7. Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internos; 8. Regulamento de Espólios; 9. Regulamento dos Ensaios Clínicos com Medicamentos de uso Humano; 10. Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação; 11. Regulamento de Contratação 12. Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Utente 13. Avaliação e Requalificação de Doentes; 14. Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM 15. Regulamento de Acesso Circulação de Parqueamento Automóvel do CHLN no Perímetro Interno HSM; 16. Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros 17. Prevenção de Quedas nos Doentes Internados 18. Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação 19. Manual de Procedimentos do Centro de Formação 20. Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional 21. Manual de Procedimentos de Recursos Humanos 			



- 22.** Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica
- 23.** Manual de Procedimentos de Logística e Stocks
- 24.** Manual de Procedimentos de Gestão de Compras
- 25.** Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Utente
- 26.** Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Utente
- 27.** Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna
- 28.** Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida
- 29.** Manual de Procedimentos e Qualidade do Serviço de Imagiologia II
- 30.** Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia

5. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
1.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?	X		<ul style="list-style-type: none"> Gabinete de Gestão Clínica Gabinete de Qualidade e Humanização
1.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?	X		<u>Acta n.º 39/2008 30-12-2008</u> Aprovação do Regulamento Interno
1.3. Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?	X		Ver Anexo 1 – Indicadores definidos no Contrato Programa
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?	X		
1.5. Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Tempos médios de resposta garantidos enviados semanalmente para os Serviços
1.6. A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		
1.7. Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	X		
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		
1.9. Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		
1.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
1.11. Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)			Tempos de lei de acordo com as prioridades atribuídas
1.12. Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de 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		
1.15. Está disponível, no sítio da internet, 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	

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref. e/ou Observações
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	
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 estabelecimento de referência? Indicar.		X	
1.18. O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de 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		Ver anexo 2 – Quadro resumo reclamações -CHLN
1.20. As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	X		<p><i>Apresentam-se, sucintamente, alguns exemplos de acções correctivas desencadeadas por reclamações /sugestões neste Centro Hospitalar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento de utentes para a realização de MCDT em entidades convencionadas de modo a reduzir o tempo de espera. • Requalificação e melhoramento dos espaços verdes e das infra-estruturas da zona envolvente do CHLN
1.21. A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	X		
1.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	X		Em processo de pronúncia
1.23. O Relatório sobre o Acesso foi 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		Ver anexos 3 - Mapa resumo do tratamento de exposições CHLN – “SIM Cidadão”

6. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS

Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), Tempos de resposta garantidos (TRG) da entidade e tempos de resposta (TR) da entidade em 2011.

(Lei nº 41/2007 de 28 de Agosto e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TGR da entidade	TR da entidade Ano 2012		
Hospitais do serviço Nacional de saúde					
→ Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde (dias)					
▪ 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		43,03		
▪ 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		65,37		
▪ 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		143,92		
→ Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares					
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		-		
▪ <i>Pacemaker</i> cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		-		
→ Cirurgia programada			Cataratas (meses)	Oncológicos (meses)	Outros (meses)
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica		0,00	1,40	2,20
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica		1,40	6,00	8,00
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica		5,80	16,40	24,10
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica		25,90	15,10	41,70

7. Análise Específica

7.1. Consulta Externa - Comparação da Produção em 2012 e 2011

	1ª Consultas			Total Consultas		
	2012	2011	Δ% 12-11	2012	2011	Δ% 12-11
Anestesia	6.194	7.412	-16,43%	8.569	10.357	-17,26%
Cardiologia	7.748	8.610	-10,01%	35.553	37.303	-4,69%
Cirurgia Cardiorácica	2.239	2.355	-4,93%	9.462	8.520	11,06%
Cirurgia Geral	8.344	10.743	-22,33%	30.821	35.186	-12,41%
Cirurgia Pediátrica	2.561	2.640	-2,99%	7.718	7.871	-1,94%
Cirurgia Plástica	3.834	3.745	2,38%	11.612	12.043	-3,58%
Cirurgia Vascular	5.281	5.702	-7,38%	17.948	19.346	-7,23%
Dermatologia	14.491	15.057	-3,76%	28.286	30.534	-7,36%
Doenças Infecciosas	1.685	1.943	-13,28%	3.607	3.860	-6,55%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4.227	4.838	-12,63%	20.282	21.359	-5,04%
Estomatologia	4.410	4.086	7,93%	16.717	15.693	6,53%
Gastroenterologia e Hepatologia	7.318	8.280	-11,62%	26.235	28.545	-8,09%
Genética	1.940	1.734	11,88%	3.053	2.867	6,49%
Ginecologia	5.747	6.637	-13,41%	26.606	28.919	-8,00%
Hematologia	2.006	1.998	0,40%	20.535	20.055	2,39%
Imuno-Alergologia	4.476	4.895	-8,56%	19.470	19.723	-1,28%
Imuno-Hemoterapia	1.202	1.266	-5,06%	27.680	24.319	13,82%
Medicina Física e Reabilitação	3.047	3.029	0,59%	12.173	11.190	8,78%
Medicina Interna	4.647	5.232	-11,18%	20.444	22.223	-8,01%
Nefrologia e Transplantação Renal	1.375	1.922	-28,46%	12.417	13.744	-9,66%
Neonatologia	262	333	-21,32%	1.228	1.413	-13,09%
Neurocirurgia	7.096	8.003	-11,33%	16.610	17.736	-6,35%
Neurologia	6.646	7.298	-8,93%	23.685	27.380	-13,50%
Obstetrícia	3.043	3.452	-11,85%	13.081	13.950	-6,23%
Oftalmologia	13.860	15.885	-12,75%	36.530	40.949	-10,79%
Oncologia Médica	2.620	2.906	-9,84%	26.384	28.908	-8,73%
Ortopedia	7.262	8.579	-15,35%	17.461	19.781	-11,73%
Otorrinolaringologia	13.190	15.799	-16,51%	38.543	42.931	-10,22%
Pediatria	7.356	8.491	-13,37%	38.081	38.223	-0,37%
Pneumologia	9.628	10.896	-11,64%	48.254	54.534	-11,52%
Psiquiatria e Saúde Mental	4.700	4.579	2,64%	30.926	30.228	2,31%
Radioterapia	5.458	5.341	2,19%	15.036	16.125	-6,75%
Reumatologia	4.914	4.547	8,07%	19.554	18.272	7,02%
Saúde Ocupacional	1.718	1.637	4,95%	4.896	5.163	-5,17%
Unidade de Cuidados Paliativos	442	453	-2,43%	2.146	2.173	-1,24%
Urologia	5.590	5.827	-4,07%	17.576	16.989	3,46%
Total	186.557	206.150	-9,50%	709.179	748.412	-5,24%

(Fonte SICA)

7.2. Primeiras Consultas de especialidade - Sistema CTH

	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2012 Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade				
	N.º Pedidos agendados	Tempo médio (dias)	Tempo máximo (dias)	N.º Consultas Realizadas	"Muito prioritário" Realizadas até 30 dias	"Prioritárias" Realizadas entre 31 e 60 dias	"Normal" Realizadas entre 60 e 150 dias	Consultas realizadas fora TMRG
Anestesia	1	210,06	210,06	13	0	0	6	7
Cardiologia	29	125,89	1.068,56	362	101	79	122	60
Cirurgia Cardio-Torácica	0	0,00	0,00	42	1	0	36	5
Cirurgia Geral	212	105,72	623,01	1.087	48	91	803	145
Cirurgia Pediátrica	66	46,38	147,92	763	0	65	685	13
Cirurgia Plástica	353	352,39	911,95	456	7	34	132	283
Cirurgia Vascular	811	187,73	947,58	1.149	7	49	508	585
Dermatologia	2.719	176,50	549,92	3.714	338	469	1.313	1.594
Doenças Infecciosas	13	113,55	180,66	61	0	3	58	0
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	629	125,07	857,87	540	0	30	116	394
Estomatologia	243	161,03	1.193,66	610	0	4	506	100
Gastroenterologia e Hepatologia	304	135,82	575,78	1.019	3	136	590	290
Genética	20	131,68	172,88	59	2	0	56	1
Ginecologia	416	242,46	919,17	847	14	93	451	289
Hematologia	141	71,22	178,62	657	0	2	654	1
Imuno-Alergologia	176	211,51	1.099,95	534	5	24	278	227
Imuno-Hemoterapia	0	0,00	0,00	9	4	1	2	2
Medicina Física e Reabilitação	10	73,10	334,03	54	11	1	37	5
Medicina Interna	27	128,64	424,72	90	3	12	67	8
Nefrologia e Transplantação Renal	201	212,58	399,91	354	3	36	15	300
Neurocirurgia	421	82,53	742,10	1.562	2	11	1.545	4
Neurologia	455	178,02	512,00	877	0	0	740	137
Obstetrícia	30	26,50	88,93	811	36	129	645	1
Oftalmologia	2.346	287,69	987,66	4.620	0	5	449	4.166
Oncologia	6	87,56	162,10	16	0	1	8	7
Ortopedia	876	376,82	1.183,87	795	0	0	200	595
Otorrinolaringologia	331	98,29	551,68	2.151	6	149	1.681	315
Pediatria	195	149,54	788,17	771	10	47	602	112
Pneumologia	206	204,34	827,77	567	53	62	262	190
Psiquiatria e Saúde Mental	144	89,32	253,80	586	0	52	496	38
Radioterapia	0	0,00	0,00	1	0	0	1	0
Reumatologia	311	203,33	585,95	817	0	16	18	783
Urologia	125	335,89	1.012,01	1.313	1	7	17	1.288
Total	11.817	227,67	1.193,66	27.307	655	1.608	13.099	11.945

7.3. Actividade Cirúrgica - Comparação da Produção em 2012 e 2011

	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (Meses)		
	Nº cirurgias programadas 2012	Nº cirurgias programadas 2011	Δ% 12-11	Nº entradas em LIC 2012	Nº entradas em LIC 2011	Δ% 12-11	2012	2011	Δ% 12-11
Cirurgia Cardiorácica	1.001	1.023	-2,2%	1.028	1.006	2,2%	1,00	2,87	-65,2%
Cirurgia Geral	4.929	5.143	-4,2%	5.117	6.051	-15,4%	4,50	4,50	0,0%
Cirurgia Pediátrica	1.087	1.117	-2,7%	953	993	-4,0%	1,50	1,10	36,4%
Cirurgia Plástica	1.349	1.284	5,1%	2.260	2.307	-2,0%	6,80	6,20	9,7%
Cirurgia Torácica	534	505	5,7%	567	568	-0,2%	1,60	3,98	-59,8%
Cirurgia Vasculár	1.697	1.839	-7,7%	2.098	2.467	-15,0%	6,40	5,07	26,2%
Estomatologia	936	935	0,1%	1.144	1.034	10,6%	1,80	1,43	25,9%
Ginecologia	1.554	1.470	5,7%	1.583	1.452	9,0%	2,10	2,27	-7,5%
Neurocirurgia	1.257	1.287	-2,3%	1.739	1.912	-9,0%	5,30	5,90	-10,2%
Obstetrícia	153	185	-17,3%	173	223	-22,4%	0,20	4,07	-95,1%
Oftalmologia	2.649	2.708	-2,2%	3.770	3.938	-4,3%	5,80	4,97	16,7%
Ortopedia	1.543	1.544	-0,1%	1.842	2.026	-9,1%	5,90	5,90	0,0%
Otorrinolaringologia	2.953	3.209	-8,0%	3.137	3.470	-9,6%	2,20	2,67	-17,6%
Urologia	2.217	2.185	1,5%	2.536	2.634	-3,7%	3,20	4,10	-22,0%

7.4. Actividade Cirúrgica - Tempo de Espera por Nível de prioridade em 2012

→ Cataratas:

Especialidade	Cirurgias programadas realizadas no ano 2012. Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade (N.º Doentes)			
	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 160 dias
Oftalmologia	0	4	69	160

→ Oncológicos:

	Cirurgias programadas realizadas no ano 2012. Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade (N.º Doentes)			
	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 45 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 60 dias
Cirurgia Cardiorácica		27		100
Cirurgia Geral	74	56	365	335
Cirurgia Pediátrica	4	1		1
Cirurgia Plástica	19	14	28	17
Cirurgia Torácica	7		213	11
Cirurgia Vascular	3	3		
Estomatologia				5
Ginecologia		30	40	40
Neurocirurgia	1	179	11	7
Oftalmologia			1	8
Ortopedia		18	2	
Otorrinolaringologia	3	33	39	37

→ Outros:

	Cirurgias programadas realizadas no ano 2012. Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade (N.º Doentes)			
	Cirurgias com prioridade "de nível 4" realizadas até 72 horas	Cirurgias com prioridade "de nível 3" realizadas até 15 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 2" realizadas até 60 dias	Cirurgias com prioridade "de nível 1" realizadas até 270 dias
Cirurgia Cardiorácica				861
Cirurgia Geral	232	64	305	2.847
Cirurgia Pediátrica	45	50	70	724
Cirurgia Plástica	255	71	168	808
Cirurgia Torácica	23	35	66	126
Cirurgia Vascular	231	608	53	784
Estomatologia	6	70	61	776
Ginecologia	2	2	25	1.366
Neurocirurgia	34	411	190	371
Obstetrícia				154
Oftalmologia	15	24	43	1.728
Ortopedia	611	145	59	541
Otorrinolaringologia	35	128	83	2.545
Urologia	75	155	301	848

7.5. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em Doenças Cardiovasculares

Tipo de intervenção		Intervenções realizadas e tempo de resposta			
		Nº de exames realizados 2012	Nº de exames realizados 2011	$\Delta\%$ 12-11	Nº de exames realizados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2012
Cateterismo cardíaco	Cateterismo de Diagnóstico	3.594	4.110	-12,6%	3.594
	Cateterismo de Intervenção	1.303	1.402	-7,1%	1.303
Pacemaker cardíaco	Primeiras Implantações	1030	838	22,9%	1030
	Substituições	352	371	-5,1%	352

8. Anexos

Anexo 1

Indicadores Definidos no Contrato Programa

Indicadores
Percentagem de primeiras consultas no total de consultas médicas
Percentagem de doentes sinalizados para a RNCCI, em tempo adequado, no total de doentes saídos (especialidades selecionadas)
Percentagem de consultas realizadas e registadas no CTH no total de primeiras consultas
Percentagem de doentes cirúrgicos tratados em tempo adequado
Percentagem de utentes referenciados para consulta externa atendidos em tempo adequado
Demora média
Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo
Percentagem de reinternamentos em 30 dias
Percentagem de partos por cesariana
Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH)
Percentagem de consumo de embalagens de medicamentos genéricos, no total de embalagens de medicamentos
Percentagem dos custos ajustados com pessoal nos proveitos operacionais
Percentagem dos custos com horas extraordinárias, suplementos e fornecimentos de serviços externos III (selecionados), no total de custos com pessoal
Percentagem de proveitos operacionais extra contrato-programa, no total de proveitos
EBITDA
Acréscimo de dívida vencida
Redução da lotação praticada (n.º de camas)
Tempo médio de resposta para consultas realizadas no CTH (dias)
Tempo médio de espera em LIC < X dias
Custos com MCDT's solicitados ao exterior (Var. % 2012/2011)

Anexo 2

Reclamações por problemas/causas CHLN - EPE

Designação Problemas/causas	CHLN				
	2010	2011	2012	Δ% 11-10	Δ% 12-11
Actos Administrativos/Gestão	753	665	615	-11,7%	-7,5%
Leis /Regras/Normas	435	408	427	-6,2%	4,7%
Procedimentos	233	175	130	-24,9%	-25,7%
Sistema de informação	85	82	58	-3,5%	-29,3%
Infra-estruturas e amenidades	206	155	190	-24,8%	22,6%
Cuidados hoteleiros	57	17	40	-70,2%	135,3%
Instalações e equipamentos	149	138	150	-7,4%	8,7%
Prestação de cuidados de saúde	1575	1836	1640	16,6%	-10,7%
Cuidados desadequados	380	429	307	12,9%	-28,4%
Doente sem cuidados	269	380	318	41,3%	-16,3%
Tempo de espera para cuidados	926	1027	1015	10,9%	-1,2%
Relacionais/comportamentais	345	347	199	0,6%	-42,7%
Atendimento	345	347	199	0,6%	-42,7%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Utente - CHLN

Anexo 3

Tratamento de exposições SIM-Cidadão

Instituição	Reclamações	Elogio/Louvor	Sugestão	Total
Centro Hospitalar Lisboa Norte	2.533	354	44	2.931
Hospital de Santa Maria	2.366	278	29	2.673
Hospital Pulido Valente	167	76	15	258

