

CENTRO HOSPITALAR
LISBOA NORTE, E.P.E



Relatório Anual

Sobre o Acesso a Cuidados de Saúde

2016

ÍNDICE

1. Identificação da Entidade	3
2. Caracterização Geral	4
3 Sistemas de Informação	5
4. Outros Aspectos de Regulação, Organização e Controlo Interno com Reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde	7
5. Implementação da Carta dos Direitos de Acesso	9
6. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS	11
7. Análise Específica	13
Anexos.....	17

1. Identificação da Entidade

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

2. | Caracterização Geral

Órgãos de Administração, Direção, Consulta e Apoio Técnico		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref. e/ou Observações
Administração/Direção	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente: Dr. Carlos Neves Martins • Vogal Executivo: Dr. Carlos Magno Neves Fontes Dr. Júlio Paulo Candeias Pedro • Diretor Clínico: Dra. Maria Margarida Barreira Lucas • Enfermeira-Diretora: Enf.ª Catarina das Dores Praça dos Santos Batuca 	
Fiscalização	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor Interno: Dra. Antonieta Ávila • Comité de Auditoria Presidente: Dra. Antonieta Ávila • Fiscal único António Borges e Associados, SROC (até 3 de Junho de 2016) 	
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 Voluntária 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 	
Outras Comissões (apoio à gestão) (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<ul style="list-style-type: none"> • Comissão de Catástrofe e Emergência Interna • Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos • 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 • Serviço de Auditoria Interna • Direção de Internato Médico • Gabinete de Risco 	
Gabinete do Cidadão Telefone E-mail	Serviço Social e Gabinete do Cidadão 21 780 51 30/1 gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt	

3. | Sistemas de Informação

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, identificadas 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
9.	CIT – Certificados de Incapacidade Temporária	X
10.	SICO – Sistema de Informação dos Certificados de Óbito	X
11.	SI.VIDA – Sistema de Informação para a Infecção VIH/SIDA	X
12.	CRD – Cuidados Respiratórios Domiciliários	X
13.	SGTD – Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	X

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

1.	GlinttHS – Gestão Hospitalar, Desktop médico e Enfermagem, Farmácia Hospitalar, Farmácia de Ambulatório	X
2.	ALERT[®]ER	X
3.	Clinidata XXI – Sistema de Gestão de Laboratório de Análises	X
4.	CRIOLAB	X
5.	PACS – Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens	X
6.	SIBAS – Sistema Integrado de Bancos de Sangue	X
7.	CPCHS Soluções Clínicas	X
8.	PICIS – CareSuite Anesthesia Manager / PACU Manager / Critical Care Manager	X
9.	H2S – Saúde ocupacional	X
10.	CardioBase – Infortucano	X
11.	DocBase – Mobilwave	X

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

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

4. Outros Aspetos 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 Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
1.4. Enumeração de Regulamentos/Manuais de Procedimentos de Sectores/Serviços fundamentais e/ou com afinidade temática com o acesso (Gestão de Doentes, Serviço Social, Gabinete do Utente, Serviços Financeiros/ Contratualização, ...)			
Regulamento Interno;			
Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde;			
Regulamento de Acesso Circulação e Estacionamento Automóvel do CHLN;			
Regulamento de Espólios;			
Regulamento do Serviço de Auditoria Interna;			
Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação;			
Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafeteria do HSM;			
Regulamento interno do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica;			
Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica;			
Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
Regulamento dos Ensaios Clínicos com Medicamentos de uso Humano;			
Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internados;			
Regulamento de atribuição de produtos de apoio/ajudas técnicas;			
Regulamento de estágios curriculares;			
Regulamento de cedência e utilização de espaços do Hospital de Pulido Valente, EPE;			
Regulamento de comunicação interna de irregularidades;			
Regulamento do Conselho Consultivo;			
Regulamento para a eleição do representante dos trabalhadores no Conselho Consultivo do CHLN, EPE			
Código de Conduta e Ética;			
Avaliação e Reavaliação de Doentes em Cirurgia de Ambulatório;			
Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros;			
Prevenção de Quedas nos Doentes Internados;			
Prevenção da infeção relacionada com cateteres vasculares			

Manual de Boas Práticas Ambientais;	
Manual de Gestão Hospitalar;	
Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna;	
Manual de Procedimentos de Gestão de Compras;	
Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica;	
Manual de Procedimentos de Logística e Stocks;	
Manual de Procedimentos de Recursos Humanos;	
Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional;	
Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação;	
Manual de Procedimentos do Centro de Formação;	
Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;	
Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida;	
Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia;	
Manual de Procedimentos e Qualidade do Serviço de Imagiologia II;	
Manual de Utilização do Registo Informático de Cirurgia Segura;	
Regras de prescrição e dispensa – farmácia de ambulatório do CHLN.	

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 UHGIC
1.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?	X		<u>Ata 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		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 atividades e de desempenho?	X		
1.5. Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)?	X		Tempos médios de resposta garantidos enviados semanalmente para os Serviços.
1.6. A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	X		A Instituição elabora mensalmente um <i>Tableau</i> com a monitorização de atividade e resultados, de modo a implementar planos de correção dos mesmos e de cumprimento dos objetivos. É enviada quinzenalmente informação a todos os responsáveis referentes à LIC.
1.7. Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
1.8. Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
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?			Tempos de lei de acordo com as prioridades atribuídas.
1.12. Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		

1.13. Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contrato-programa/ Plano de Desempenho?	X		No Contrato-Programa e Plano de Desempenho constam alguns indicadores de acesso.
1.14. 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?	X		Mensalmente é realizada a atualização no site institucional do CHLN dos T.M.R.G. para Cirurgia e para Consulta por Especialidade.
1.15. 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	
1.16. 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?		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 respetivos cuidados no estabelecimento de referência?		X	
1.18. 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		
1.19. 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.)?	X		Anexo 2 Quadro-resumo das reclamações
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 correção?	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?	X		Em processo de pronúncia.
1.23. O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde?		X	
1.24. As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direção Geral da Saúde, no âmbito do projeto "SIM Cidadão"?			O projeto "SIM Cidadão" foi extinto em Fevereiro de 2015. A partir daquela data as exposições foram comunicadas à Entidade Reguladora da Saúde.

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 2016.

(Lei nº 14/2004 de 21 de Março e Portaria nº1529/2008, de 26 de Dezembro)

Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde

Nível de acesso	TMRG	TR da entidade Ano 2016
▪ 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	23,42 dias
▪ 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	51,74 dias
▪ 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	120,04 dias

Fonte: Alert ADW - CTH

Meios complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares

Tipo de cuidados	TMRG	TR da entidade Ano 2016
▪ Cateterismo cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	-
▪ Pacemaker cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica	-

Cirurgia programada

Nível de acesso	TMRG	TR da entidade Ano 2016
▪ Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	36 horas
▪ Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	4,8 dias
▪ Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	30,3 dias
▪ Prioridade “de nível 1” de acordo com a especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	93,6 dias

Cirurgia programada em Oncologia

Nível de acesso	TMRG	TR da entidade Ano 2016
▪ Prioridade "de nível 4" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	0 horas
▪ Prioridade "de nível 3" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias seguidos após a indicação clínica	6 dias
▪ Prioridade "de nível 2" de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (sessenta) dias seguidos após a indicação clínica	24,9 dias
▪ Prioridade "de nível 1" de acordo com a especialidade hospitalar	60 (duzentos e setenta) dias seguidos após a indicação clínica	33,6 dias

7. | Análise Específica

Consulta Externa: Comparação da Produção em 2016 e 2015

Especialidade	1ª Consultas			Total Consultas		
	2016	2015	Δ% 16-15	2016	2015	Δ% 16-15
Anestesia	6.646	6.693	-0,70%	9.124	9.504	-4,00%
Cardiologia	7.691	7.147	7,61%	28.514	30.992	-8,00%
Cardiologia Pediátrica	966	929	3,98%	1.347	1.182	13,96%
Centro de Investigação Clínica	51	0	-	196	0	-
Cirurgia Cardiorácica	1.552	1.853	-16,24%	3.367	5.413	-37,80%
Cirurgia Geral	8.775	8.623	1,76%	22.963	24.046	-4,50%
Cirurgia Pediátrica	3.668	3.336	9,95%	7.224	7.292	-0,93%
Cirurgia Plástica	2.733	2.681	1,94%	11.069	9.206	20,24%
Cirurgia Torácica	753	821	-8,28%	2.564	2.828	-9,34%
Cirurgia Vascular	5.885	6.222	-5,42%	16.020	17.381	-7,83%
Dermatologia	14.361	12.733	12,79%	29.919	27.548	8,61%
Doenças Infecciosas	1.381	1.442	-4,23%	11.933	12.640	-5,59%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4.846	4.339	11,68%	19.235	17.660	8,92%
Estomatologia	5.727	4.710	21,59%	17.372	17.413	-0,24%
Gastroenterologia e Hepatologia	4.902	5.569	-11,98%	23.331	24.581	-5,09%
Genética	2.808	2.254	24,58%	4.014	3.275	22,56%
Ginecologia	8.548	8.687	-1,60%	28.352	28.556	-0,71%
Hematologia	2.397	2.293	4,54%	23.774	23.482	1,24%
Imuno-Alergologia	4.335	5.469	-20,74%	20.155	21.103	-4,49%
Imuno-Hemoterapia	2.648	2.716	-2,50%	33.483	31.578	6,03%
Medicina Física e Reabilitação	3.623	3.712	-2,40%	13.663	13.996	-2,38%
Medicina Interna	4.421	4.522	-2,23%	19.202	20.180	-4,85%
Nefrologia e Transplantação Renal	1.581	1.577	0,25%	12.271	12.220	0,42%
Neonatologia	328	316	3,80%	1.159	1.272	-8,88%
Neurocirurgia	7.246	8.301	-12,71%	17.736	18.634	-4,82%
Neurologia	6.435	6.273	2,58%	24.172	23.442	3,11%
Obstetrícia	2.970	2.959	0,37%	12.999	13.009	-0,08%
Oftalmologia	13.946	12.957	7,63%	40.886	38.076	7,38%
Oncologia Médica	3.631	1.461	148,53%	27.454	25.042	9,63%
Ortopedia	7.047	7.940	-11,25%	20.028	19.000	5,41%
Otorrinolaringologia	9.468	10.030	-5,60%	28.681	31.239	-8,19%
Pediatria	7.086	6.448	9,89%	35.093	34.298	2,32%
Pneumologia	9.361	10.263	-8,79%	42.654	46.730	-8,72%
Psiquiatria e Saúde Mental	4.719	4.561	3,46%	29.201	29.722	-1,75%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	534	464	15,09%	3.520	3.146	11,89%
Radioterapia	2.852	3.598	-20,73%	10.053	9.171	9,62%
Reumatologia	6.933	5.259	31,83%	25.402	22.743	11,69%
Saúde Ocupacional	2.141	2.043	4,80%	6.160	5.601	9,98%
Unidade de Cuidados Paliativos	532	491	8,35%	2.643	2.559	3,28%
Urologia	4.626	4.755	-2,71%	15.429	14.843	3,95%
Total	190.153	186.447	1,99%	702.362	700.603	0,25%

Fonte: SICA.

Primeiras Consultas de Especialidade: Sistema CTH 2016

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados			Consultas Realizadas em 2016 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	93	98,7	238,0	321	0	8	311	2
Cardiologia	665	117,0	217,0	1.568	40	281	1.091	156
Cardiologia Pediátrica	85	103,4	164,0	166	0	3	157	6
Cirurgia Cardiorácica	17	42,1	102,0	63	0	0	63	0
Cirurgia Geral	603	108,6	462,0	1.960	1	1	1.877	81
Cirurgia Pediátrica	131	46,8	385,0	1.408	1	47	1.355	5
Cirurgia Plástica	173	120,4	337,0	542	0	5	390	147
Cirurgia Torácica	0	0,0	0,0	0	0	0	0	0
Cirurgia Vasculiar	935	126,3	339,0	2.377	22	525	1.723	107
Dermatologia	5.029	313,3	640,0	5.522	235	943	479	3.865
Doenças Infecciosas	48	73,0	238,0	327	0	0	314	13
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	278	60,8	430,0	2.011	5	148	1.830	28
Estomatologia	458	95,8	395,0	1.427	4	17	1.383	23
Gastroenterologia e Hepatologia	443	120,6	489,0	1.409	0	115	1.193	101
Genética	536	188,0	418,0	461	48	31	144	238
Ginecologia	754	166,7	559,0	1.739	132	261	1.097	249
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	436	310,3	398,0	206	0	0	66	140
Hematologia	349	104,3	193,0	1.273	0	20	1.241	12
Imuno-Alergologia	363	133,7	410,0	923	1	175	639	108
Imuno-Hemoterapia	2	47,0	49,0	34	1	7	24	2
Medicina Física e Reabilitação	12	80,7	174,0	88	14	11	60	3
Medicina Interna	120	49,2	124,0	615	0	2	608	5
Nefrologia e Transplantação Renal	264	145,3	554,0	674	2	19	557	96
Neonatologia	1	19,0	19,0	5	3	0	2	0
Neurocirurgia	1.943	143,1	359,0	3.260	15	119	2.657	469
Neurologia	641	115,2	422,0	867	0	0	780	87
Obstetrícia	65	33,4	80,0	1.825	51	293	1.481	0
Oftalmologia	7.461	331,9	670,0	6.959	3	45	2.114	4.797
Oncologia Médica	2	39,0	49,0	30	0	9	21	0
Ortopedia	1.258	280,1	576,0	3.406	0	4	2.502	900
Otorrinolaringologia	755	75,2	299,0	2.074	1	52	2.001	20
Pediatria	895	148,5	476,0	3.049	117	346	2.176	410
Pneumologia	481	105,8	274,0	2.065	241	332	1.412	80
Psiquiatria e Saúde Mental	106	76,0	184,0	419	0	47	362	10
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	23	52,0	91,0	123	0	9	114	0
Reumatologia	656	118,8	411,0	2.223	17	687	1.107	412
Urologia	172	100,2	350,0	1.571	21	281	809	460
Total	26.253	213,8	670,0	52.990	975	4.843	34.140	13.032

Fonte: Alert ADW – CTH.

Atividade Cirúrgica: Comparação da Produção em 2016 e 2015

Especialidade	Produção Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia (LIC)			Mediana do Tempo de Espera (LIC)		
	Nº cirurgias programadas 2016	Nº cirurgias programadas 2015	Δ% 16-15	Nº entradas em LIC 2016	Nº entradas em LIC 2015	Δ% 16-15	2016	2015	Δ% 16-15
Cirurgia Cardiorácica	959	979	-2,0%	1.124	1.236	-9,1%	1,70	1,60	6,2%
Cirurgia Geral	2.792	3.347	-16,6%	3.308	3.242	2,0%	2,20	2,00	10,0%
Cirurgia Pediátrica	821	752	9,2%	938	970	-3,3%	1,80	2,10	-14,3%
Cirurgia Plástica	1.328	1.065	24,7%	1.515	1.363	11,2%	3,60	4,20	-14,3%
Cirurgia Torácica	529	522	1,3%	567	643	-11,8%	1,80	2,05	-12,2%
Cirurgia Vasculiar	1.154	1.269	-9,1%	1.915	2.141	-10,6%	4,60	5,80	-20,7%
Estomatologia	1.367	1.154	18,5%	1.670	1.561	7,0%	2,00	2,50	-20,0%
Ginecologia	1.263	1.348	-6,3%	1.312	1.455	-9,8%	1,30	1,70	-23,5%
Neurocirurgia	1.236	1.080	14,4%	1.659	1.744	-4,9%	5,20	5,90	-11,9%
Obstetrícia	151	140	7,9%	171	169	1,2%	0,00	0,00	0,00
Oftalmologia	3.830	3.247	18,0%	4.927	4.034	22,1%	2,90	2,40	20,8%
Ortopedia	1.680	1.574	6,7%	2.341	2.485	-5,8%	5,00	4,55	9,9%
Otorrinolaringologia	1.781	1.734	2,7%	2.033	2.247	-9,5%	2,40	2,30	4,3%
Urologia	1.866	1.725	8,2%	2.184	2.327	-6,1%	2,50	2,80	-10,7%
Total	20.757	19.936	4,1%	25.664	25.617	0,2%	3,20	3,00	6,7%

Fonte: SIGLIC.

Atividade Cirúrgica: Tempo de Espera por Nível de Prioridade em 2016

Especialidade	Cirurgias programadas realizadas no ano 2016. Tempo até à realização da cirurgia após indicação clínica, por nível de prioridade					
	Total de cirurgias programadas realizadas em 2016	% 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	% Cirurgias realizadas fora do TMRG (>270 dias)
Cirurgia Cardiorácica	959	0,52%	15,95%	21,27%	33,89%	28,36%
Cirurgia Geral	2.792	0,18%	0,36%	7,70%	89,26%	2,51%
Cirurgia Pediátrica	821	5,24%	4,14%	3,41%	87,09%	0,12%
Cirurgia Plástica	1.328	5,20%	5,50%	8,51%	68,37%	12,42%
Cirurgia Torácica	529	3,59%	5,86%	56,14%	19,66%	14,74%
Cirurgia Vasculiar	1.154	0,00%	22,70%	9,71%	47,75%	19,84%
Estomatologia	1.367	0,00%	0,95%	0,66%	95,90%	2,49%
Ginecologia	1.263	0,00%	0,95%	5,38%	91,05%	2,61%
Neurocirurgia	1.236	1,70%	23,30%	14,48%	50,57%	9,95%
Obstetrícia	151	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Oftalmologia	3.830	0,03%	1,04%	3,21%	94,70%	1,02%
Ortopedia	1.680	28,04%	6,25%	3,93%	39,82%	21,96%
Otorrinolaringologia	1.781	0,56%	1,80%	6,06%	87,31%	4,27%
Urologia	1.866	3,27%	3,05%	3,11%	77,49%	13,08%
Total	20.757	3,40%	5,35%	7,61%	75,30%	8,35%

Fonte: SIGLIC.

Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

Tipo de intervenção		Intervenções realizadas e tempo de resposta			
		Nº de exames realizados 2016	Nº de exames realizados 2015	Δ% 16-15	% de exames realizados e relatados até 30 dias seguidos após indicação clínica 2016
Cateterismo cardíaco	Cateterismo de Diagnóstico	4.651	4.706	-1,2%	100,00%
	Cateterismo de Intervenção	1.885	1.896	-0,6%	100,00%
Pacemaker cardíaco	Primeiras Implantações	971	1.091	-11,0%	100,00%
	Substituições	365	236	54,7%	100,00%
Colonoscopia		4.376	4.438	-1,4%	100,00%
Endoscopia Digestiva Alta		5.340	5.711	-6,5%	100,00%
Colposcopia com Citologia		157	200	-21,5%	100,00%
TAC		50.173	49.845	0,7%	100,00%
RMN		7.258	7.777	-6,7%	100,00%

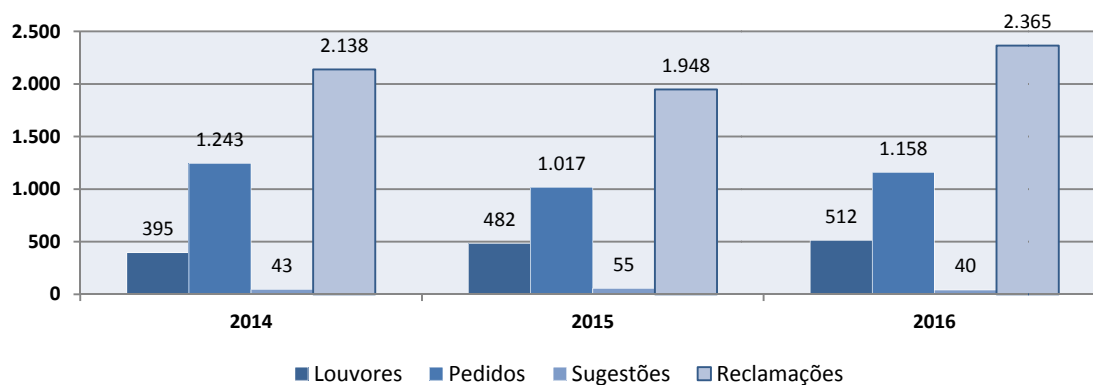
Anexos

Anexo 1: Indicadores Definidos no Contrato Programa

Indicadores
Percentagem de primeiras consultas médicas no total de consultas médicas
Peso das consultas externas médicas com registo de alta no total de consultas externas médicas
Percentagem de utentes referenciados dos cuidados de saúde primários para consulta externa atendidos em tempo adequado
Percentagem de inscritos em LIC (neoplasias malignas) com tempo de espera \leq TMRG
Mediana de tempo de espera da LIC, em meses
Percentagem de episódios de urgência atendidos dentro do tempo de espera previsto no protocolo de triagem
Permilagem de doentes sinalizados para RNCCI, em tempo adequado, no total de doentes tratados
Percentagem de reinternamentos em 30 dias, na mesma Grande Categoria de Diagnóstico
Percentagem de doentes saídos com duração de internamento acima do limiar máximo
Percentagem de cirurgias da anca efetuadas nas primeiras 48h
Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório no total de cirurgias programadas (GDH) - para procedimentos ambulatorizáveis
Percentagem de cirurgias realizadas em ambulatório, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis
Índice de Demora Média Ajustada
Índice de Mortalidade Ajustada
Índice de risco e segurança do doente
Percentagem de embalagens de medicamentos genéricos prescritos, no total de embalagens de medicamentos prescritos
Percentagem dos Custos com Horas Extraordinárias, Suplementos e FSE (selecionados) no total de Custos com Pessoal
Resultado antes juros, impostos, amortizações e depreciações (EBITDA)
Acréscimo de Dívida Vencida (fornecedores externos)
Percentagem de proveitos operacionais extra contrato-programa, no total de proveitos operacionais
% de Utentes em Espera para Cirurgia com tempo superior a 12 meses
Despesa de medicamentos faturados por utilizador
Percentagem de utentes referenciados para consulta de oftalmologia - Rastreio de retinopatia diabética, atendido em tempo adequado
Taxa de internamentos por DCV, entre residentes < 65 anos
Proporção de recém-nascidos de termo, de baixo peso

Anexo 2: Quadros-Resumo das Reclamações

Gráfico 1 – Número de Exposições por Tipo de Ocorrência nos anos 2014, 2015 e 2016.



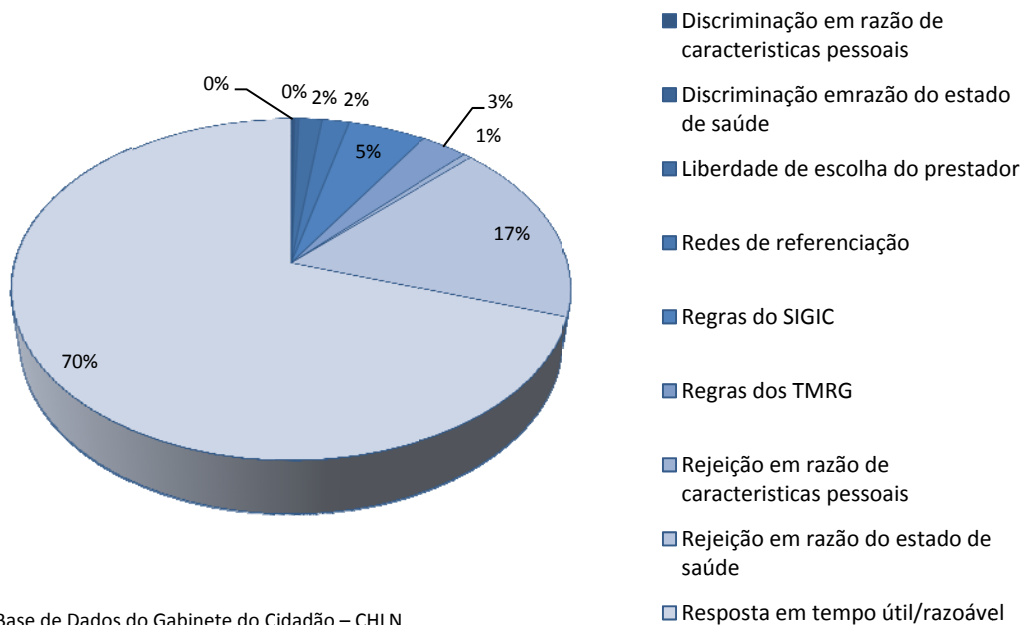
Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHLN

Quadro 1 – Reclamações por Temas em 2016

Temas	2016	
	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências
Acesso a cuidados de saúde	386	14,1%
Cuidados de saúde e segurança do doente	382	14,0%
Focalização no utente	317	11,6%
Instalações e serviços complementares	242	8,9%
Procedimentos administrativos	430	15,8%
Questões financeiras	112	4,1%
Tempos de espera	615	22,5%
Outros temas	246	9,0%
Total	2.730	100,0%

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHLN

Gráfico 2 – Reclamações relativas ao Acesso a Cuidados de Saúde



Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHLN