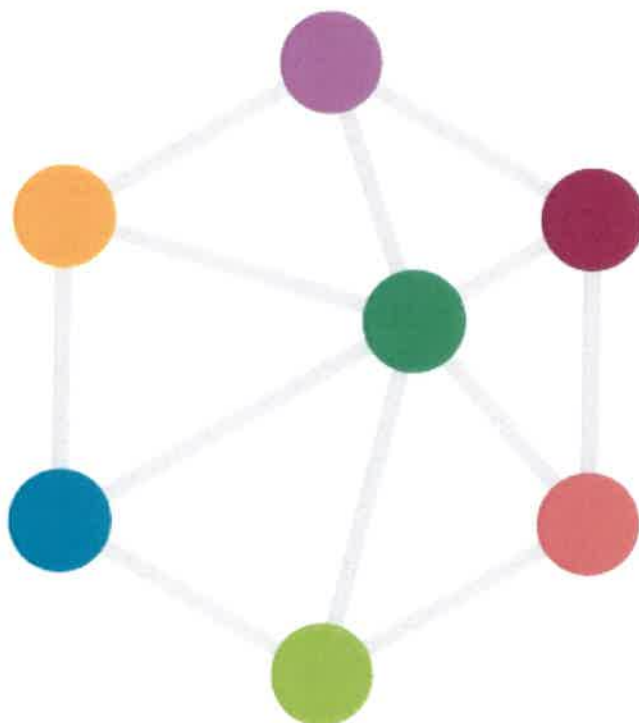


# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2017

CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, E.P.E.



O C.A. aprova

<b>PRESENTE À SESSÃO DO</b>	
<b>C.A. DE</b> <u>26/04/2018</u>	
O Presidente	<u>[Signature]</u> Carlos Neves Martins
O Vogal	<u>[Signature]</u> Carlos Magno
O Vogal	<u>[Signature]</u> Sandra Brás
A Diretora Clínica	<u>[Signature]</u> Margarida Lucas
A Enf.ª Diretora	<u>[Signature]</u> Catarina Baluca
ATA N.º <u>18/2018</u>	



# **RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, E.P.E.



# Índice

<b>CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS .....</b>	<b>7</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO.....</b>	<b>8</b>
<b>PARTE I.....</b>	<b>10</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE .....</b>	<b>12</b>
1.1 Identificação da entidade.....	12
1.2 Caraterização da entidade.....	13
1.3 Sistemas de Informação .....	14
<b>2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO.....</b>	<b>17</b>
2.1 Documentos de orientação .....	17
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	18
<b>PARTE II.....</b>	<b>21</b>
<b>1. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA .....</b>	<b>22</b>
<b>PARTE III .....</b>	<b>25</b>
<b>1. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (ACES E ULS).....</b>	<b>26</b>
1.1 Consulta externa .....	26
1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta) .....	29
1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	33
1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT) .....	35
<b>ANEXOS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXO 1. INDICADORES DE CONTRATO-PROGRAMA.....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXO 2. QUADROS-RESUMO DAS RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>38</b>

## Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio .....	13
Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso.....	15
Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso .....	16
Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes.....	16
Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes.....	17
Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso .....	18
Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para primeira consulta de especialidade hospitalar.....	22
Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....	23
Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....	24
Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, em 2017 .....	26
Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2017 .....	27
Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2016 e 31.12.2017 .....	29
Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017 .....	30
Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017 .....	31
Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2016 e 31.12.2017 .....	33
Quadro 16. Operados em 2016 e 2017 .....	33
Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2016 e 31.12.2017 ..	34
Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2016 e 2017.....	34
Quadro 19. Lista de MCDT realizados em 2016 e 2017 .....	35
Quadro 20. Reclamações por Temas em 2017 .....	39
Quadro 21. Principais medidas adotadas pelos Serviços.....	39

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Número de Exposições por Tipo de Ocorrência nos anos 2015, 2016 e 2017.....	37
Gráfico 2 – Número de Exposições por Origem da Exposição no ano 2017.....	37
Gráfico 3 – Reclamações por assunto mais visado: Acesso a Cuidados de Saúde.....	38

## Considerações prévias

**A**s 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 em 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 relatório contempla a informação global do Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E., assim como a atividade desenvolvida no ano de 2017, com enfoque nos dados relativos ao acesso aos cuidados de saúde nas suas diferentes áreas de produção.

## Sumário executivo

O Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. foi criado a 1 de Março de 2008, pelo Decreto-Lei n.º 23/2008, resultando da fusão de dois hospitais com elevada dimensão história: O Hospital Santa Maria, E.P.E. e o Hospital Pulido Valente, E.P.E.

Desde então, o Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. firmou-se como uma reputada instituição de prestação de cuidados de saúde, cuja marca é unanimemente reconhecida, nacional e internacionalmente, pela sua confiança e credibilidade.

A instituição encontra-se inserida na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e é responsável pela prestação direta de cuidados de saúde a uma população de 225 mil habitantes, abrangendo como área de referência direta as freguesias de Alvalade, Avenidas Novas, Benfica, Campolide, Carnide, Lumiar, S. Domingos de Benfica e Santa Clara. Adicionalmente, constituiu-se como instituição de referência para atendimentos de urgência para as freguesias de Águas Livres, Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela. Para além da sua área de referência direta, a instituição recebe ainda doentes de todas as zonas do país e estrangeiro, constituindo-se como referência indireta de toda a zona sul do país e Regiões Autónomas dos Açores e Madeira.

Em termos práticos, a oferta assistencial do CHLN abraça diferentes áreas de prestação de cuidados de saúde à população, mais especificamente a nível do ambulatório (consulta externa, hospital de dia, cirurgia de ambulatório e meios complementares de diagnóstico e terapêutica), internamento e urgência.

No presente relatório serão apresentados dados relacionados com a atividade do Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. e de que modo esta reflete os aspetos relativos ao acesso aos cuidados de saúde.





## *Parte I*

# IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. é um estabelecimento altamente diferenciado, criado por fusão do Hospital de Santa Maria, E.P.E. com o Hospital Pulido Valente, E.P.E., e desempenha funções prestação de cuidados de saúde, na formação pré, pós-graduada e continuada, bem como na área da investigação e desenvolvimento.

São órgãos sociais do Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. o Conselho de Administração, o Fiscal Único e o Conselho Consultivo. O Conselho de Administração conta com um Auditor Interno, um Revisor Oficial de Contas nomeado pelo Ministério das Finanças e com órgãos de apoio técnico ou comissões para aconselhamento, nas múltiplas vertentes atrás referidas.



## 1. Identificação e caraterização da entidade

### 1.1 Identificação da entidade

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

## 1.2 Caraterização da entidade

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

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Administração / Direção	<b>Presidente:</b>	
	Dr. Carlos Neves Martins	
	<b>Vogal Executivo:</b>	
	Dr. Carlos Magno Neves Fontes	
	Dr. Júlio Paulo Candeias Pedro	
	<b>Diretora Clínica:</b>	
Fiscalização	Dr.ª Maria Margarida Barreira Lucas	
	<b>Enfermeira Diretora:</b>	
	Enf.ª Catarina das Dores Praça dos Santos Batuca	
	<b>Auditor Interno:</b>	
Participação / Consulta	Dr.ª Antonieta Ávila	
	<b>Comité de Auditoria:</b>	
	Presidente: Dr.ª Antonieta Ávila	
(Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	<b>Conselho Consultivo</b>	

Órgãos	Constituição / Nomeação	Ref e/ou Observações
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde  (Ex: Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas; Unidade Integrada para o Acesso a Cuidados de Saúde)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comissão de Coordenação Oncológica</li> <li>Comissão Técnica de Certificação da Interrupção Voluntária da Gravidez</li> <li>Comissão de Humanização e Qualidade de Serviços</li> <li>Comissão Transfusional</li> <li>Unidade de Gestão de Utentes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de Contactos</li> <li>- Unidade Transportes de Doentes</li> <li>- Unidade Local de Gestão do Acesso</li> </ul> </li> </ul>	
Outras Comissões (apoio à gestão)  (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comissão de Catástrofe e Emergência Interna</li> <li>Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos</li> <li>Comissão de Ética do Centro Académico de Medicina de Lisboa (CHLN/FMUL/IMM)</li> <li>Comissão de Farmácia e Terapêutica</li> <li>Comissão de Harmonização e Boas Práticas</li> <li>Comissão de Introdução e Análise de Reagentes Laboratoriais</li> <li>Comissão Departamental</li> <li>Serviço de Auditoria Interna</li> <li>Direção de Internato Médico</li> </ul>	
Gabinete do Utente	<b>Serviço Social e Gabinete do Cidadão</b>	
Telefone	21 780 51 30/1	
e-mail	gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt	

### 1.3 Sistemas de Informação

#### Aplicações informáticas Gerais

Neste subcapítulo serão descritas as 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.

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	
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	X
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	X
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	X
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. CIT	Certificados de Incapacidade Temporária	X
14. SICO	Sistema de Informação de Certificados de Óbito	X
15. SI.VIDA	Sistema de Informação para a Infecção VIH/SIDA	X
16. CRD	Cuidados Domiciliários Respiratórios	X
17. SGTD	Sistema de Gestão de Transporte de Doentes	X
18. SAGMD	Sistema de Apoio à Gestão da Mobilidade de Doentes	X
19. SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio	X

## Aplicações informáticas Específicas

A instituição utiliza outras aplicações informáticas para além das previamente mencionadas, pelo que no Quadro 3 serão nomeadas aquelas 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
Globalcare - GlinthHs	Gestão Hospitalar, Desktop médico e enfermagem, SGICM	Todos
Alert	Cuidados em urgência	Urgências
Clinidata XXI	Análises Clínicas	Todos
Pacs	Arquivamento de Imagens	Todos
Picis	Cuidados intensivos	Unidades de Cuidados Intensivos
H2S	Medicina de trabalho	Saúde ocupacional
Cardiobase	Cardiologia	Cardiologia
DocBase	Pneumologia	Pneumologia
SGTD	Transporte doentes	Todos
CRD	Cuidados Respiratórios Domiciliários	Todos
CIT	Certificado de Incapacidade temporária	Todos

## Segurança da informação

O Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. recorre à utilização de 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

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



## 2. Regulação, organização e controlo interno

### 2.1 Documentos de orientação

Numa instituição com a dimensão e âmbito de atuação do Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. é essencial a existência de 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	Refª e/ou Observações
1.1 O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	X		
1.2.Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	X		
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente ao nível das consultas e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	X		
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;			
2. Regulamento da Comissão de Ética para a Saúde;			
3. Regulamento de Acesso Circulação e Estacionamento Automóvel do CHLN;			
4. Regulamento de Espólios;			
5. Regulamento do Serviço de Auditoria Interna;			
6. Regulamento do Conselho de Coordenação e Avaliação;			
7. Regulamento do Funcionamento do Refeitório, Colaboradores e Cafetaria do HSM;			
8. Regulamento interno do Gabinete de Codificação e Auditoria Clínica;			
9. Regulamento do Gabinete de Gestão Clínica;			
10. Regulamento do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
11. Regulamento dos Ensaio Clínicos com Medicamentos de uso Humano;			
12. Regulamento Interno de Visitas e Acompanhamento de Doentes Internados;			
13. Regulamento de atribuição de produtos de apoio/ajudas técnicas;			
14. Regulamento de estágios curriculares;			
15. Regulamento de cedência e utilização de espaços do Hospital de Pulido Valente, EPE;			
16. Regulamento de comunicação interna de irregularidades;			
17. Regulamento Interno da Atividade Cirúrgica realizada em Produção Adicional;			
18. Regulamento de Funcionamento do Grupo de Avaliação de Doações;			
19. Regulamento do Conselho Consultivo;			
20. Regulamento para a eleição do representante dos trabalhadores no Conselho Consultivo do CHLN, E.P.E.;			

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	Refª e/ou Observações
21. Código de Conduta e Ética;			
22. Avaliação e Reavaliação de Doentes em Cirurgia de Ambulatório;			
23. Dosimetria Individual – Circuito dos Dosímetros;			
24. Prevenção de Quedas nos Doentes Internados;			
25. Prevenção da infeção relacionada com cateteres vasculares;			
26. Manual de Boas Práticas Ambientais;			
27. Manual de Gestão Hospitalar;			
28. Manual de Procedimentos da Comissão de Catástrofe e Emergência Interna;			
29. Manual de Procedimentos de Gestão de Compras;			
30. Manual de Procedimentos de Gestão Técnico-Farmacêutica;			
31. Manual de Procedimentos de Logística e Stocks;			
32. Manual de Procedimentos de Recursos Humanos;			
33. Manual de Procedimentos de Saúde Ocupacional;			
34. Manual de Procedimentos de Sistemas de Informação;			
35. Manual de Procedimentos do Centro de Formação;			
36. Manual de Procedimentos do Serviço Social e Gabinete do Cidadão;			
37. Manual de Procedimentos e Qualidade da Procriação Medicamente Assistida;			
38. Manual de Procedimentos e Qualidade do Bloco Operatório de Oftalmologia;			
39. Manual de Procedimentos e Qualidade do Serviço de Imagiologia II;			
40. Manual de Utilização do Registo Informático de Cirurgia Segura;			
41. Regras de prescrição e dispensa – farmácia de ambulatório do CHLN.			

## 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

É igualmente importante que os direitos de acesso aos cuidados de saúde sejam assegurados, o que se pode verificar através do cumprimento das medidas para a 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
2.2.1 Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gabinete de Gestão Clínica</li> <li>Gabinete de Qualidade e Humanização</li> <li>ULGA</li> </ul>
2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação	X		<b>Ata n.º 39/2008 30-12-2008</b> Aprovação do Regulamento Interno
2.2.3 Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a(s) instância(s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? Apresentar em anexo os indicadores definidos	X		<b>Anexo 1</b> Indicadores definidos no Contrato-Programa.

Medidas implementadas	Sim	Não	Ref e/ou Observações
2.2.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de atividades e de desempenho?	X		
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	X		Tempos médios de resposta garantida enviados regularmente para os Serviços.
2.2.6 A instituição utiliza estes indicadores para efetuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março?	X		A instituição elabora mensalmente um <i>Tableau</i> com a monitorização da atividade e resultados, de modo a implementar planos de correção dos mesmos e assegurar o cumprimento dos objetivos. É enviada de forma regular informação aos Serviços contemplando as listas de espera para consulta e cirurgia.
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?	X		
2.2.8 Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e atualidade dos indicadores utilizados e respetiva comunicação às entidades e organismos competentes?	X		
2.2.9 Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	X		
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	X		
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo		X	Tempos de lei de acordo com as prioridades atribuídas.
2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?	X		
2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ Plano de Desempenho?	X		No Contrato-Programa e plano de Desempenho constam indicadores relativos ao acesso.
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		Os Tempos Médios de Resposta Garantida para Cirurgia e para Consulta de Especialidade são atualizados mensalmente no site institucional do CHLN.
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	
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	
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	
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		Relatório publicado anualmente no site institucional do CHLN.

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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.)?	X		<b>Anexo 2</b> Quadros-resumo das reclamações
Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (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		A Entidade Reguladora da Saúde promoveu a intervenção regulatória adicional que entendeu por necessária.
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei?	X		Em processo de pronúncia.
Quantificar e caracterizar			
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 Hospitalares**

Considerando a importância do acesso atempado e efetivo aos cuidados de saúde, o Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. tem como referencial para o tempo máximo de resposta garantida o que consta na Lei nº 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº 44/2017, de 20 de abril e pela Portaria nº 153/2017. Verifica-se que, de forma geral, os tempos estipulados são cumpridos, existindo um trabalho contínuo no aperfeiçoamento dos indicadores avaliados e dos resultados institucionais.

## 1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são abordados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 15/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria nº153/2017, 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 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2017
<b>Referenciação para primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	Encaminhamento para urgência ou unidade de atendimento permanente	n.d.
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)	n.d.
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência	Encaminhamento para serviço de urgência	n.d.
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido	24 horas contadas da receção do pedido	n.d.
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES</b>			
Muito prioritária	30 dias	30 dias	35,9 dias
Prioritária	60 dias	60 dias	55,7 dias
Prioridade «normal»	150 dias	150 dias	136,0 dias
<b>Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato	Imediato	n.d.
Muito prioritária (nível 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritária (nível 2)	15 dias	15 dias	n.d.
Prioridade normal (nível 1)	30 dias	30 dias	n.d.
<b>Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada</b>			
Urgência (nível 3)	Imediato	Imediato	n.d.
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias	15 dias	n.d.
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias	30 dias	n.d.

Quadro 8. 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
<b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)</b>			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	24 horas	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	30 dias	30 dias	n.d.
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	n.d.
<b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)</b>			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas	24 horas	n.d.
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias	7 dias	n.d.
Prioritário (prioridade 2)	15 dias	15 dias	n.d.
Normal (prioridade 1)	45 dias	45 dias	n.d.
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	1,8 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	3 dias
Prioritário (prioridade 2)	60 dias	60 dias	19,2 dias
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	93,9 dias
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	0,9 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	5,1 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	28,5 dias
Normal (prioridade 1)	60 dias	60 dias	33,3 dias
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias	3 dias	0 dias
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias	15 dias	0,6 dias
Prioritário (prioridade 2)	45 dias	45 dias	28,2 dias
Normal (prioridade 1)	90 dias	90 dias	84 dias
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)</b>			
Normal (prioridade 1)	270 dias	270 dias	n.d.
<b>Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)</b>			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2017
<b>Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)</b>			
Normal (prioridade 1)	30 dias	30 dias	n.d.
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde	n.d.

Quadro 9. 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	n.d.
Pacemaker cardíaco	30 dias	30 dias	n.d.
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias	90 dias	n.d.
Exames de Medicina Nuclear	30 dias	30 dias	n.d.
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias	90 dias	n.d.
Ressonâncias Magnéticas	90 dias	90 dias	n.d.
Angiografia diagnóstica	30 dias	30 dias	n.d.
Tratamentos de Radioterapia	15 dias	15 dias	n.d.
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)	A realizar dentro do TMRG definido para a realização do plano de cuidados programados (<270 dias para situações com resolução cirúrgica)	n.d.

Legenda:

n.d.: Informação não disponível.



### *Parte III*

## ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

No que se refere à análise global da atividade do Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E., comparativamente ao período homólogo, observa-se um crescimento da produção na área de consulta externa, assim como um aumento do número de pedidos para realização de primeira consulta via SI CTH. As primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH sofreram um marcado incremento. Por sua vez, observa-se igualmente o aumento do número de inscritos para cirurgia, com uma redução do tempo médio de espera dos indivíduos operados. No que concerne à área de meios complementares de diagnóstico e terapêutica no âmbito do SIGA MCDT, verifica-se existir um aumento do número de exames realizados.

## 1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade de saúde, em 2017, por área de cuidados.

### 1.1 Consulta externa

Quadro 10. Número total de consultas externas por valência, em 2017

Valência	2015	2016	2017	Δ 2016/2017		Δ 2015/2017	
				Valor <sup>1</sup>	% <sup>2</sup>	Valor <sup>3</sup>	% <sup>4</sup>
Anestesia	9.504	9.124	8.733	-391	-4,3%	-771	-8,1%
Cardiologia	30.992	28.514	29.982	1.468	5,1%	-1.010	-3,3%
Cardiologia Pediátrica	1.182	1.347	1.171	-176	-13,1%	-11	-0,9%
Centro de Investigação Clínica	4	196	493	297	151,5%	489	12.225%
Cirurgia Cardiotorácica	5.413	3.367	3.242	-125	-3,7%	-2.171	-40,1%
Cirurgia Geral	24.046	22.963	22.199	-764	-3,3%	-1.847	-7,7%
Cirurgia Pediátrica	7.292	7.224	6.829	-395	-5,5%	-463	-6,3%
Cirurgia Plástica	9.206	11.609	11.992	923	8,3%	2.786	30,3%
Cirurgia Torácica	2.828	2.564	2.654	90	3,5%	-174	-6,2%
Cirurgia Vascular	17.381	16.020	16.077	57	0,4%	-1.304	-7,5%
Dermatologia	27.548	29.919	31.491	1.572	5,3%	3.943	14,3%
Doenças Infecciosas	12.640	11.933	12.978	1.045	8,8%	338	2,7%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	17.660	19.235	19.905	670	3,5%	2.245	12,7%
Estomatologia	17.413	17.372	17.000	-372	-2,1%	-413	-2,4%
Gastroenterologia e Hepatologia	24.581	23.331	22.418	-913	-3,9%	-2.163	-8,8%
Genética	3.275	4.014	4.014	0	0,0%	739	22,6%
Ginecologia	28.556	28.352	29.128	846	3,0%	642	2,2%
Hematologia	23.482	23.774	23.121	-653	-2,7%	-361	-1,5%
Imagiologia Geral	0	0	2.731	2.731	-	2.731	-
Imagiologia Neurológica	191	153	145	-8	-5,2%	-46	-24,1%
Imuno-Alergologia	21.103	20.155	21.189	1.034	5,1%	86	0,4%
Imuno-Hemoterapia	31.578	33.483	26.680	-6.803	-20,3%	-4.898	-15,5%
Medicina Física e de Reabilitação	13.996	13.663	13.627	-36	-0,3%	-369	-2,6%
Medicina Interna	19.575	19.202	18.965	-237	-1,2%	-610	-3,1%
Nefrologia e Transplantação Renal	12.220	12.271	13.054	783	6,4%	834	6,8%

<sup>1</sup> Δ 2017/2016 Valor = N° consultas 2017 – N° consultas 2016

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

<sup>3</sup> Δ 2017/2015 Valor = N° consultas 2017 – N° consultas 2015

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

Neonatologia	1.272	1.159	1.135	-24	-2,1%	-137	-10,8%
Neurocirurgia	18.634	17.736	18.862	1.126	6,3%	228	1,2%
Neurologia	23.251	24.019	25.672	1.653	6,9%	2.421	10,4%
Obstetrícia	13.632	13.773	14.091	318	2,3%	459	3,4%
Oftalmologia	38.076	40.886	38.726	-2.160	-5,3%	650	1,7%
Oncologia Médica	25.042	27.454	29.773	2.319	8,4%	4.731	18,9%
Ortopedia	19.000	20.028	18.812	-1.216	-6,1%	-188	-1,0%
Otorrinolaringologia	31.239	28.681	33.238	4.557	15,9%	1.999	6,4%
Pediatria	34.298	35.093	33.945	-1.148	-3,3%	-353	-1,0%
Pneumologia	46.730	42.654	42.486	-168	-0,4%	-4.244	-9,1%
Psiquiatria e Saúde Mental	29.722	29.201	29.342	141	0,5%	-380	-1,3%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	3.146	3.520	3.779	259	7,4%	633	20,1%
Radioterapia	9.171	10.053	13.018	2.965	29,5%	3.847	41,9%
Reumatologia	22.743	25.402	26.698	1.296	5,1%	3.955	17,4%
Saúde Ocupacional	5.597	6.160	6.180	20	0,3%	583	10,4%
Unidade de Cuidados Paliativos	2.559	2.643	2.426	-217	-8,2%	-133	-5,2%
Urologia	14.843	15.429	16.087	658	4,3%	1.244	8,4%
<b>Total CHLN</b>	<b>700.621</b>	<b>703.136</b>	<b>714.158</b>	<b>11.022</b>	<b>1,6%</b>	<b>13.537</b>	<b>1,9%</b>

Quadro 11. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2017

Valência	2015	2016	2017	Δ 2016/2017		Δ 2015/2017	
				Valor <sup>5</sup>	% <sup>6</sup>	Valor <sup>7</sup>	% <sup>8</sup>
Anestesia	6.693	6.646	6.104	-542	-8,2%	-589	-8,8%
Cardiologia	7.147	7.691	6.377	-1.314	-17,1%	-770	-10,8%
Cardiologia Pediátrica	929	966	740	-226	-23,4%	-189	-20,3%
Centro de Investigação Clínica	3	51	90	39	76,5%	87	2900,0%
Cirurgia Cardiorádica	1.853	1.552	1.529	-23	-1,5%	-324	-17,5%
Cirurgia Geral	8.623	8.775	7.197	-1.578	-18,0%	-1.426	-16,5%
Cirurgia Pediátrica	3.336	3.668	3.214	-454	-12,4%	-122	-3,7%
Cirurgia Plástica	2.681	2.733	2.899	166	6,1%	218	8,1%
Cirurgia Torácica	821	753	626	-127	-16,9%	-195	-23,8%
Cirurgia Vascular	6.222	5.885	5.973	88	1,5%	-249	-4,0%
Dermatologia	12.733	14.361	13.164	-1.197	-8,3%	431	3,4%

<sup>5</sup> Δ 2017/2016 Valor = Nº consultas 2017 – Nº consultas 2016

<sup>6</sup> Δ 2017/2016 % = (Nº consultas 2017 – Nº consultas 2016)/Nº consultas 2016 x 100

<sup>7</sup> Δ 2017/2015 Valor = Nº consultas 2017 – Nº consultas 2015

<sup>8</sup> Δ 2017/2015 % = (Nº consultas 2017 – Nº consultas 2015)/Nº consultas 2015 x 100

Parte III – Análise Específica de unidades de cuidados de saúde

Doenças Infecciosas	6.222	5.885	5.973	88	1,5%	-249	-4,0%
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	4.339	4.846	4.296	-550	-11,3%	-43	-1,0%
Estomatologia	4.710	5.727	5.578	-149	-2,6%	868	18,4%
Gastroenterologia e Hepatologia	5.569	4.902	3.731	-1.171	-23,9%	-1.838	-33,0%
Genética	2.254	2.808	2.440	-368	-13,1%	186	8,3%
Ginecologia	8.687	8.548	6.879	-1.669	-19,5%	-1.808	-20,8%
Hematologia	2.293	2.397	2.197	-200	-8,3%	-96	-4,2%
Imagiologia Geral	0	0	2.022	2.022	-	2.022	-
Imagiologia Neurológica	93	74	66	-8	-10,8%	-27	-29,0%
Imuno-Alergologia	5.469	4.335	4.091	-244	-5,6%	-1.378	-25,2%
Imuno-Hemoterapia	2.716	2.648	2.768	120	4,5%	52	1,9%
Medicina Física e Reabilitação	3.712	3.623	3.473	-150	-4,1%	-239	-6,4%
Medicina Interna	4.367	4.421	4.022	-399	-9,0%	-345	-7,9%
Nefrologia e Transplantação Renal	1.577	1.581	1.387	-194	-12,3%	-190	-12,0%
Neonatologia	316	328	318	-10	-3,0%	2	0,6%
Neurocirurgia	8.301	7.246	7.453	207	2,9%	-848	-10,2%
Neurologia	6.180	6.361	6.515	154	2,4%	335	5,4%
Obstetrícia	3.559	3.739	4.243	504	13,5%	684	19,2%
Oftalmologia	12.957	13.946	12.160	-1.786	-12,8%	-797	-6,2%
Oncologia Médica	1.461	3.631	4.371	740	20,4%	2.910	199,2%
Ortopedia	7.940	7.047	6.397	-650	-9,2%	-1.543	-19,4%
Otorrinolaringologia	10.030	9.468	11.176	1.708	18,0%	1.146	11,4%
Pediatria	6.448	7.086	7.032	-54	-0,8%	584	9,1%
Pneumologia	10.263	9.361	8.767	-594	-6,3%	-1.496	-14,6%
Psiquiatria e Saúde Mental	4.561	4.719	5.098	379	8,0%	537	11,8%
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	464	534	683	149	27,9%	219	47,2%
Radioterapia	3.598	2.852	4.625	1.773	62,2%	1.027	28,5%
Reumatologia	5.259	6.933	6.887	-46	0,7%	1.628	31,0%
Saúde Ocupacional	2.040	2.141	1.843	-298	-13,9%	-197	-9,7%
Unidade de Cuidados Paliativos	491	532	489	-43	-8,1%	-2	0,4%
Urologia	4.755	4.626	3.619	-1.007	-21,8%	-1.136	-23,9%
<b>Total CHLN</b>	<b>186.892</b>	<b>190.922</b>	<b>184.583</b>	<b>-6.339</b>	<b>-3,3%</b>	<b>-2.309</b>	<b>-1,2%</b>

## 1.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta)

Quadro 12. Pedidos a aguardar primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2016 e 31.12.2017

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar consulta (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar consulta (dias)		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Anestesia	26	29	3	85,2	116,1	30,9	238	236	-2
Cardiologia	380	494	114	108,7	151,3	42,6	217	539	322
Cardiologia Pediátrica	38	88	50	102,8	250,6	147,7	164	588	424
Cirurgia Cardiotorácica	19	29	10	38,1	48,1	10,1	102	114	12
Cirurgia Geral	371	355	-16	90,1	84,5	-5,6	434	280	-154
Cirurgia Pediátrica	115	281	166	40,5	76,0	35,5	385	378	-7
Cirurgia Plástica	161	93	-68	120,7	69,6	-51,1	337	206	-131
Cirurgia Torácica	1	0	-1	18,0	0,0	-18,0	18	0	-18
Cirurgia Vascular	948	904	-44	110,9	102,8	-8,0	339	452	113
Dermatologia	4.372	3.792	-580	320,9	302,3	-18,7	1221	958	-263
Doenças Infecciosas	14	11	-3	31,6	67,4	35,7	97	236	139
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	329	533	204	46,3	79,7	33,4	430	426	-4
Estomatologia	465	472	7	89,4	73,5	-15,9	395	370	-25
Gastroenterologia e Hepatologia	435	678	243	79,8	170,3	90,5	489	481	-8
Genética	302	393	91	187,1	205,0	17,8	314	456	142
Ginecologia	540	865	325	144,2	286,3	142,1	468	986	518
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	588	600	12	250,9	279,2	28,2	398	730	332
Hematologia	358	358	0	84,5	105,0	20,5	193	406	213
Imuno-Alergologia	273	545	272	102,6	139,8	37,2	625	670	45
Imuno-Hemoterapia	12	108	96	90,2	99,9	9,7	284	299	15
Medicina Física e de Reabilitação	14	28	14	69,6	70,4	0,9	174	117	-57
Medicina Interna	44	60	16	48,8	70,4	21,6	122	418	296
Nefrologia e Transplantação Renal	178	214	36	135,5	147,3	11,8	258	249	-9
Neonatologia	1	0	-1	19,0	0,0	-19,0	19	0	-19
Neurocirurgia	2.114	2.280	166	129,1	140,2	11,0	644	735	91
Neurologia	546	717	171	113,1	128,6	15,5	417	494	77
Obstetrícia	49	66	17	18,6	20,7	2,1	72	73	1
Oftalmologia	6.363	6.252	-111	333,5	395,5	62,1	862	1056	194
Oncologia Médica	4	18	14	76,8	55,2	-21,6	223	173	-50
Ortopedia	1.456	2.004	548	255,8	278,0	22,1	2259	1339	-920

Otorrinolaringologia	661	472	-189	74,2	66,3	-7,8	299	453	154
Pediatria	423	528	105	139,6	164,0	24,5	476	482	6
Pneumologia	267	472	205	90,1	129,4	39,3	234	454	220
Psiquiatria e Saúde Mental	188	428	240	43,3	103,6	60,3	277	491	214
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	49	41	-8	39,0	64,3	25,3	404	349	-55
Reumatologia	518	608	90	109,0	121,6	12,6	314	226	-88
Urologia	314	278	-36	62,4	94,4	32,0	1491	396	-1.095
<b>Total CHLN</b>	<b>22.936</b>	<b>25.094</b>	<b>2.158</b>	<b>223,4</b>	<b>239,9</b>	<b>16,6</b>	<b>2.259</b>	<b>1.339</b>	<b>-920</b>

Quadro 13. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017

Especialidade	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
Anestesia	28	59	31	0	11	11	80,1	103,2	23,0
Cardiologia	790	985	195	69	151	82	83,9	110,4	26,5
Cardiologia Pediátrica	129	79	-50	5	33	28	84,8	147,3	62,5
Cirurgia Cardiorádica	65	193	128	0	1	1	39,0	34,1	-4,9
Cirurgia Geral	1.161	1.378	217	18	74	56	64,5	74,7	10,2
Cirurgia Pediátrica	1.187	1.097	-90	4	13	9	42,6	50,4	7,8
Cirurgia Plástica	477	583	106	125	35	-90	128,1	48,9	-79,2
Cirurgia Vascular	2.117	2.597	480	90	463	373	58,9	91,4	32,5
Dermatologia	5.230	4.907	-323	3.562	2.978	-584	235,8	196,2	-39,6
Doenças Infecciosas	45	49	4	0	0	0	27,8	40,6	12,9
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	1.512	1.676	164	21	22	1	55,6	53,5	-2,2
Estomatologia	1.331	1.211	-120	20	56	36	74,0	86,6	12,6
Gastroenterologia e Hepatologia	893	827	-66	55	311	256	77,6	135,9	58,3
Genética	339	625	286	193	360	167	136,3	141,3	5,0
Ginecologia	1.104	1.307	203	150	340	190	72,7	98,8	26,1
Ginecologia - Apoio à Fertilidade	194	497	303	136	313	177	225,1	225,1	0,0
Hematologia	974	993	19	8	15	7	81,2	91,6	10,4
Imuno-Alergologia	557	836	279	62	356	294	106,7	133,0	26,3
Imuno-Hemoterapia	24	63	39	1	0	-1	34,0	29,4	-4,6
Medicina Física e de Reabilitação	80	75	-5	2	3	1	41,7	50,2	8,5
Medicina Interna	198	245	47	0	2	2	38,8	47,6	8,8
Nefrologia e Transplantação Renal	406	376	-30	56	103	47	106,3	129,4	23,1
Neonatologia	5	6	1	0	2	2	49,4	28,0	-21,4

Neurocirurgia	3.182	4.012	830	448	1.245	797	87,4	136,1	48,8
Neurologia	745	1.235	490	75	104	29	108,7	101,1	-7,6
Obstetrícia	1.567	1.612	45	0	0	0	12,9	12,6	-0,4
Oftalmologia	5.028	4.327	-701	3.689	3.544	-145	205,2	290,1	84,9
Oncologia Médica	31	52	21	0	0	0	20,3	20,3	0,0
Ortopedia	1.440	1.518	78	685	703	18	189,6	192,5	2,9
Otorrinolaringologia	1.836	2.920	1.084	18	125	107	59,4	43,1	-16,2
Pediatria	1.009	1.305	296	156	388	232	74,0	89,7	15,7
Pneumologia	1.166	1.540	374	31	83	52	53,4	76,4	23,0
Psiquiatria e Saúde Mental	416	641	225	12	73	61	60,0	88,3	28,3
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	120	218	98	0	2	2	51,1	53,7	2,6
Reumatologia	1.624	1.682	58	296	122	-174	102,0	88,0	-14,0
Urologia	1.232	991	-241	299	37	-262	105,1	58,9	-46,2
<b>Total CHLN</b>	<b>38.242</b>	<b>42.717</b>	<b>4.475</b>	<b>10.286</b>	<b>12.068</b>	<b>1.782</b>	<b>117,7</b>	<b>124,1</b>	<b>6,4</b>

Quadro 14. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017

Especialidade	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
Anestesia	0	0	0	0	1	1	28	47	19
Cardiologia	34	5	-29	145	85	-60	542	744	202
Cardiologia Pediátrica	0	2	2	3	4	1	121	40	-81
Cirurgia Cardiorádica	0	0	0	0	5	5	65	187	122
Cirurgia Geral	1	0	-1	1	18	17	1.141	1.286	145
Cirurgia Pediátrica	0	0	0	46	39	-7	1.137	1.045	-92
Cirurgia Plástica	0	0	0	5	1	-4	347	547	200
Cirurgia Vascular	18	52	34	450	542	92	1.559	1.540	-19
Dermatologia	143	173	30	808	982	174	717	774	57
Doenças Infecciosas	0	0	0	0	0	0	45	49	4
Endocrinologia, Diabetes e Metabolismo	2	5	3	117	135	18	1.372	1.514	142
Estomatologia	3	0	-3	17	2	-15	1.291	1.153	-138
Gastroenterologia e Hepatologia	0	0	0	87	23	-64	751	493	-258
Genética	32	89	57	13	34	21	101	142	41
Ginecologia	30	18	-12	125	135	10	799	814	15

Parte III – Análise Específica de unidades de cuidados de saúde

Ginecologia - Apoio à Fertilidade	0	0	0	0	0	0	58	184	126
Hematologia	0	0	0	12	0	-12	954	978	24
Imuno-Alergologia	1	1	0	99	105	6	395	374	-21
Imuno-Hemoterapia	0	0	0	4	3	-1	19	60	41
Medicina Física e de Reabilitação	11	15	4	11	13	2	56	44	-12
Medicina Interna	0	0	0	1	1	0	197	242	45
Nefrologia e Transplantação Renal	2	1	-1	11	6	-5	337	266	-71
Neonatologia	3	2	-1	0	0	0	2	2	0
Neurocirurgia	8	52	44	111	86	-25	2.615	2.629	14
Neurologia	0	1	1	0	0	0	670	1.130	460
Obstetrícia	52	30	-22	214	162	-52	1.301	1.420	119
Oftalmologia	3	3	0	27	9	-18	1.309	771	-538
Oncologia Médica	0	1	1	10	16	6	21	35	14
Ortopedia	0	0	0	3	4	1	752	811	59
Otorrinolaringologia	1	13	12	46	174	128	1.771	2.608	837
Pediatria	78	34	-44	81	130	49	694	753	59
Pneumologia	150	112	-38	99	105	6	886	1.240	354
Psiquiatria e Saúde Mental	0	0	0	47	17	-30	357	551	194
Psiquiatria e Saúde Mental da Infância e Adolescência	0	1	1	8	35	27	112	180	68
Reumatologia	14	14	0	534	555	21	780	991	211
Urologia	20	0	-20	236	192	-44	677	762	85
<b>Total CHLN</b>	<b>606</b>	<b>624</b>	<b>18</b>	<b>3.371</b>	<b>3.619</b>	<b>248</b>	<b>23.979</b>	<b>26.406</b>	<b>2.427</b>

Legenda:

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



### 1.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 15. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2016 e 31.12.2017

Serviço/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
Cirurgia Geral	588	887	299	2,2	3,4	1,2	5,8%	14,4%	8,6%
Cirurgia Plástica	423	482	59	3,6	2,8	-0,8	17,0%	8,1%	-8,9%
Cirurgia Cardiorádica	213	333	120	1,7	3,2	1,5	5,6%	7,5%	1,9%
Cirurgia Pediátrica	243	289	46	1,8	2,1	0,3	0,0%	0,0%	0,0%
Cirurgia Torádica	77	86	9	1,8	1,4	-0,4	7,8%	2,3%	-5,5%
Cirurgia Vascular	910	973	63	4,6	5,4	0,8	24,9%	18,1%	-6,9%
Estomatologia	418	579	161	2	3,2	1,2	2,2%	1,9%	-0,3%
Ginecologia	150	222	72	1,3	2,45	1,2	4,0%	3,6%	-0,4%
Neurocirurgia	756	902	146	5,2	5,3	0,1	36,4%	26,7%	-9,7%
Obstetrícia	0	3	3	0	0,2	0,2	-	0,0%	-
Oftalmologia	1.541	2.099	558	2,9	5,1	2,2	3,5%	10,8%	7,3%
Ortopedia	984	1.069	85	5	6,8	1,8	22,8%	33,6%	10,8%
Otorrinolaringologia	551	770	219	2,4	2,7	0,3	5,3%	6,1%	0,8%
Urologia	553	586	33	2,5	2,8	0,3	16,1%	14,0%	-2,1%
<b>Total CHLN</b>	<b>7.407</b>	<b>9.280</b>	<b>1873</b>	<b>3,2</b>	<b>3,8</b>	<b>0,6</b>	<b>14,0%</b>	<b>14,5%</b>	<b>0,5%</b>

Quadro 16. Operados em 2016 e 2017

Serviço/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
Cirurgia Geral	2.792	2.493	-299	1,49	1,90	0,4	2,5%	5,1%	2,5%
Cirurgia Plástica	1.329	1.526	197	4,40	2,32	-2,1	12,3%	5,7%	-6,6%
Cirurgia Cardiorádica	961	838	-123	1,87	2,01	0,1	28,3%	6,4%	-21,9%
Cirurgia Pediátrica	821	829	8	3,11	3,06	-0,1	0,1%	0,5%	0,4%
Cirurgia Torádica	529	528	-1	1,97	1,76	-0,2	14,7%	22,7%	8,0%
Cirurgia Vascular	1.154	1.292	138	3,58	4,19	0,6	19,8%	13,5%	-6,3%
Estomatologia	1.367	1.420	53	2,76	2,75	0,0	2,5%	1,5%	-1,0%
Ginecologia	1.263	1.147	-116	1,46	1,25	-0,2	2,6%	3,4%	0,8%
Neurocirurgia	1.238	1.192	-46	2,88	2,21	-0,7	9,9%	6,0%	-3,9%

Obstetrícia	151	170	19	0,14	0,14	0,0	0,0%	0,0%	0,0%
Oftalmologia	3.869	4.013	144	2,57	3,00	0,4	1,0%	5,1%	4,1%
Ortopedia	1.681	1.572	-109	2,83	2,31	-0,5	22,0%	24,4%	2,5%
Otorrinolaringologia	1.782	1.827	45	3,25	2,94	-0,3	4,3%	3,6%	-0,7%
Urologia	1.868	1.878	10	2,70	2,30	-0,4	13,1%	10,8%	-2,3%
<b>Total CHLN</b>	<b>20.805</b>	<b>20.725</b>	<b>-80</b>	<b>2,61</b>	<b>2,52</b>	<b>-0,1</b>	<b>8,3%</b>	<b>7,5%</b>	<b>-0,8%</b>

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

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM > TMRG		
	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017	2016	2017	Δ 2016/2017
Cirurgia Geral	32	55	23	0,7	0,9	0,2	31,3%	25,5%	-5,8%
Cirurgia Plástica	5	6	1	0,6	0,7	0,1	20,0%	16,7%	-3,3%
Cirurgia Cardiorácica	2	2	0	2,2	1,55	-0,7	100,0%	0,0%	-100,0%
Cirurgia Pediátrica	0	0	0	0	0	0,0	-	-	-
Cirurgia Torácica	27	31	4	0,4	0,9	0,5	7,4%	3,2%	-4,2%
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0,0	-	-	-
Estomatologia	0	0	0	0	0	0,0	-	-	-
Ginecologia	10	7	-3	0,85	1,1	0,3	30,0%	28,6%	1,4%
Neurocirurgia	1	0	-1	1,5	0	-1,5	0,0%	-	-
Obstetrícia	0	0	0	0	0	0,0	-	-	-
Oftalmologia	0	0	0	0	0	0,0	-	-	-
Ortopedia	0	0	0	0	0	0,0	-	-	-
Otorrinolaringologia	10	9	-1	0,6	0,5	-0,1	10,0%	22,2%	-12,2%
Urologia	81	86	5	1,4	1,3	-0,1	0,0%	31,4%	31,4%
<b>Total CHLN</b>	<b>168</b>	<b>196</b>	<b>28</b>	<b>0,9</b>	<b>0,9</b>	<b>0,0</b>	<b>27,4%</b>	<b>24,0%</b>	<b>12,1%</b>

Quadro 18. Operados com Neoplasias Malignas em 2016 e 2017

Serviço/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
Cirurgia Geral	561	556	-5	12,33	18,03	6	2,3%	5,6%	3,3%
Cirurgia Plástica	99	97	-2	28,77	28,02	-1	20,2%	15,5%	-4,7%
Cirurgia Cardiorácica	24	26	2	47,58	39,42	-8	50,0%	38,5%	-11,5%
Cirurgia Pediátrica	0	1	1	0,00	2,00	2	-	0,0%	-
Cirurgia Torácica	209	245	36	33,91	38,07	4	27,8%	37,1%	9,4%
Cirurgia Vascular	1	0	-1	0,00	0,00	0	0,0%	-	-
Estomatologia	2	2	0	34,50	8,00	-27	0,0%	0,0%	0,0%
Ginecologia	108	129	21	23,94	29,32	5	17,6%	26,4%	8,8%

Neurocirurgia	82	84	2	5,39	4,55	-1	2,4%	2,4%	-0,1%
Obstetrícia	0	0	0	0,00	0,00	0	-	-	-
Oftalmologia	1	1	0	2,00	28,00	26	0,0%	0,0%	0,0%
Ortopedia	9	16	7	12,56	7,63	-5	11,1%	6,3%	-4,9%
Otorrinolaringologia	74	79	5	27,76	26,19	-2	12,2%	2,5%	-9,6%
Urologia	436	450	14	52,99	46,14	-7	36,2%	29,1%	-7,1%
<b>Total CHLN</b>	<b>1.606</b>	<b>1.686</b>	<b>80</b>	<b>28,87</b>	<b>29,81</b>	<b>1</b>	<b>18,2%</b>	<b>18,8%</b>	<b>0,6%</b>

## 1.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT)

Quadro 19. Lista de 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 cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	194	242	-48
Pacemaker cardíaco	n.d.	n.d.	n.d.	44	51	7
Colonoscopia	n.d.	n.d.	n.d.	4.380	3.647	-733
Endoscopia digestiva alta	n.d.	n.d.	n.d.	5.342	5.126	-216
Exames de Tomografia Computorizada	n.d.	n.d.	n.d.	86.319	92.440	6.121
Ressonâncias Magnéticas	n.d.	n.d.	n.d.	21.467	27.648	6.181
Medicina Nuclear	n.d.	n.d.	n.d.	3.876	3.664	-212
Angiografia diagnóstica	n.d.	n.d.	n.d.	1.032	1.939	907
Tratamentos de Radioterapia	n.d.	n.d.	n.d.	37.237	35.634	-1.603
Outras	n.d.	n.d.	n.d.	7.760.047	7.804.734	44.687

Legenda:

n.d.: Informação não disponível.

## Anexos

## Anexo 1. Indicadores de Contrato-Programa

### Indicadores de Contrato-Programa 2017

- 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;
- 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 saídos (especialidades selecionadas);
- 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, para procedimentos tendencialmente ambulatorizáveis;
- Índice PPCIRA;
- Índice de risco e segurança do doente;
- Variação de utilização de biossimilares dispensados (em unidades, 2017/2016);
- Percentagem dos custos com Horas Extraordinárias, Suplementos e Fornecimentos de Serviços Externos III (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;
- Percentagem doentes cirúrgicos inscritos em LIC com tempo de espera > TMRG;
- Despesa de medicamentos faturados por utilizador (p.v.p.);
- Percentagem de utentes referenciados para consulta de oftalmologia - Rastreio de retinopatia diabética, atendido em tempo adequado;
- N.º de projetos de articulação implementados com os CSP;
- Taxa de internamentos por DCV, entre residentes <65 anos;
- Proporção de recém-nascidos de termo, de baixo peso.

## Anexo 2. Quadros-Resumo das Reclamações

### Quadros-Resumo das Reclamações

Gráfico 1 – Número de Exposições por Tipo de Ocorrência nos anos 2015, 2016 e 2017.

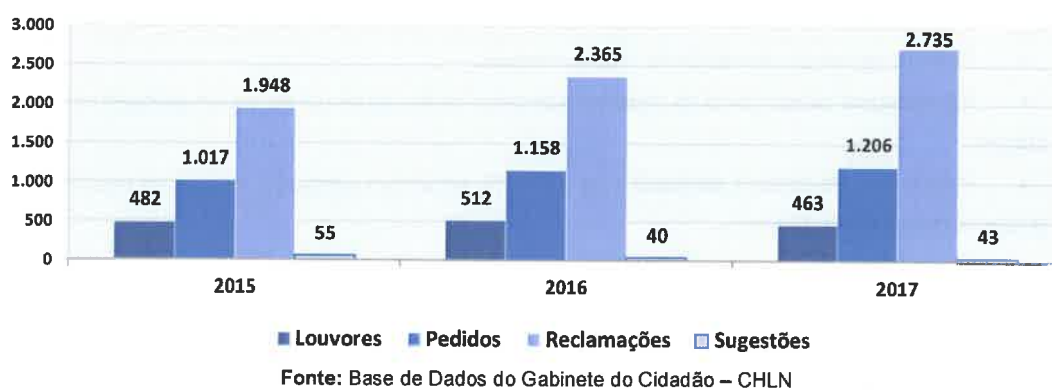
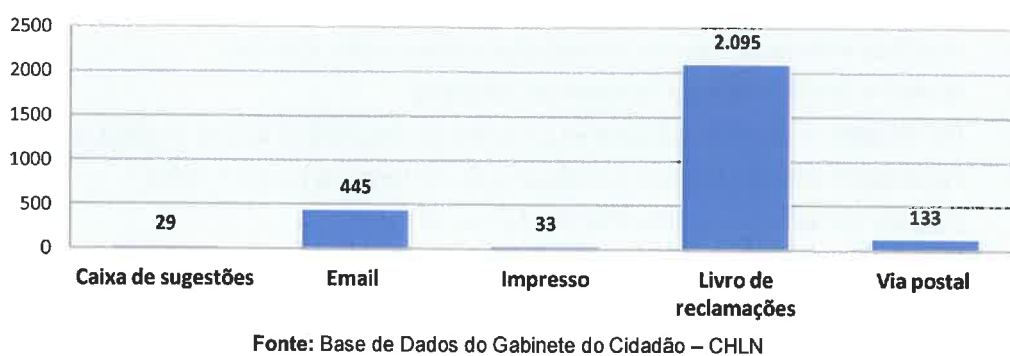


Gráfico 2 – Número de Exposições por Origem da Exposição no ano 2017.

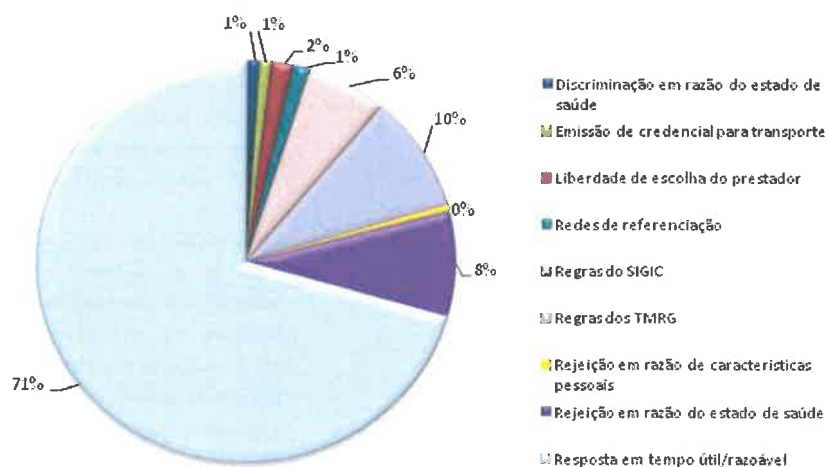


Quadro 20. Reclamações por Temas em 2017

Temas	2017	
	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências
Acesso a cuidados de saúde	452	16,1%
Cuidados de saúde e segurança do doente	360	12,8%
Focalização no utente	301	10,7%
Instalações e serviços complementares	265	9,4%
Procedimentos administrativos	555	19,7%
Questões financeiras	38	1,3%
Tempos de espera	541	19,2%
Outros temas	303	10,8%
<b>Total</b>	<b>2.815</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHLN

Gráfico 3 – Reclamações por assunto mais visado: Acesso a Cuidados de Saúde.



Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHLN

Quadro 21. Principais medidas adotadas pelos Serviços.

Principais Medidas Adotadas pelos Serviços	
Serviços Clínicos	Serviços de Apoio Geral
Reflexão individualizada com todos os profissionais envolvidos nas reclamações.	Reflexão individualizada com todos os profissionais envolvidos nas reclamações.
Promoção de ações de formação na área de "Gestão de Conflitos".	Criação de endereço eletrónico em algumas consultas, designadamente, o Departamento de Neurociências, para colmatar alguns constrangimentos relacionados com o atendimento

	telefónico.
Consciencialização dos profissionais para prever atempadamente ausências, tais como planeamento de férias e/ou comissões de serviço e, logo que possível, efetuar remarcação das consultas aos utentes.	Reforço dos recursos humanos afetos à Farmácia de Ambulatório, para colmatar os tempos de espera.
<p>Maior número de médicos a realizar consulta (várias especialidades) de forma a colmatar os tempos de espera no dia da consulta.</p> <p>No Serviço de Imuno-hemoterapia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encaminhamento de doentes daquela especialidade de para centros de saúde quando controlados;</li> <li>✓ Reagendamento de consultas de acordo com as necessidades dos utentes;</li> <li>✓ Reforço da escala de consultas médicas;</li> <li>✓ Reorganização do espaço do Hospital de Dia para melhorar as condições de acessibilidade e atendimento aos utentes;</li> </ul>	<p>Elaboração de procedimentos relativamente a:</p> <p>Taxas moderadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Continuação da revisão das parametrizações das dispensas de taxas por ato (Gestão Hospitalar);</li> <li>✓ Elaborada instrução de trabalho – taxas moderadoras para doença oncológica;</li> <li>✓ Elaboração de Procedimento de Anulação de Recibos e restituição de Taxas moderadoras, aprovado já em 2018;</li> <li>✓ Diligências (internas e externas) com vista ao carregamento de isenções na Gestão Hospitalar por cruzamento com o histórico do Registo Nacional de Utentes, que ainda não está efetivado.</li> </ul>
<p>No Serviço de Dermatologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recuperação de listas de espera de com aumento do número de primeiras consultas por médico;</li> <li>✓ Recuperação de cirurgias de Dermatologia não prioritárias em atraso.</li> </ul>	<p>MCDT para Entidades Externas com Termo de Responsabilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Introdução de mecanismos de articulação com as entidades externas, nomeadamente ao nível da informação relativa a reclamações da sua responsabilidade;</li> <li>✓ Cessaçao da emissão de notas de encomenda para uma entidade externa específica com elevado número de reclamações;</li> <li>✓ Implementação de formulário para comunicação de ocorrências ao Gabinete de Gestão de Termos de responsabilidade, via atendimento na Recepção Central (ex: dificuldades na marcação dos MCDT com entidades externas, prazos de marcação inadequados,...).</li> </ul>
<p>No Serviço de Cirurgia Plástica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aumento dos tempos operatórios;</li> <li>✓ Alteração do sistema de referenciação de utentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Montagem de fraldários em várias consultas de ambulatorios;</li> <li>✓ Construção de rampas de acesso no Hospital Pulido Valente e está ser estudado todo o parque de estacionamento de modo a facilitar os acesso aos utentes com mobilidade reduzida.</li> </ul>
<p>No Serviço de Medicina Intensiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reforço da necessidade permanente de esclarecimento aos doentes relativamente às atitudes terapêuticas farmacológicas e não farmacológicas;</li> <li>✓ Reforço da necessidade de uma informação cuidada aos familiares dos doentes.</li> </ul>	<p>Transportes de Doentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação da aplicação informática SGTG – Sistema de Gestão de Transporte de Doentes;</li> <li>• Elaboração de Norma e Procedimentos para Realização de Transporte não Urgente de Doentes;</li> <li>• A marcação de transporte passou a acautelar a presença do utente nos 30 minutos antes da hora, de resto, solicitados no aviso da marcação.</li> </ul>
<p>No Serviço de Patologia Clínica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciou-se o processo de marcação prévia de colheitas, para colmatar os tempos de espera;</li> <li>✓ Mudança e modernização do posto de colheitas do HSM e HPV.</li> </ul>	Contratação de assistentes técnicos para reforçar a equipa de atendimento ao público.
<p>No Serviço de Imagiologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementando um maior escrutínio dos pedidos de MCDT, estimulando a criação de <i>work-flow</i> eletrónico completo no sentido de se perceber o estado das prescrições, triagem e</li> </ul>	<p>Condições de atendimento dos utentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalação de novos monitores na sala de espera do Centro Ambulatório para efetuar a chamada dos utentes para atendimento administrativo e para os gabinetes médicos;</li> </ul>



<p>marcação de exames, tendo presente a legislação dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dotação de <i>stock</i> de alguns produtos específicos de contraste para evitar cancelamentos de exames por ausência de produtos;</li> <li>✓ Marcação de exames em falta, sempre que possível no CHLN. Se necessário ajuste na data da próxima consulta para evitar a realização de consultas em que não se podem tomar decisões por falta de MCDT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aquisição de cadeiras de rodas, de modo a proporcionar melhoria no acesso às instalações do Centro de Ambulatório de doentes com mobilidade reduzida;</li> <li>✓ Instalação de intercomunicadores na sala de espera do Centro Ambulatório;</li> <li>✓ Aquisição de Quiosques Visitas – controlo de visitas – localização automática de utentes internados;</li> <li>✓ Alterações de consultas/confirmações de presença – após 2 tentativas de contacto telefónico, sem sucesso, o <i>Contact Center</i> emite mensagem de voz;</li> <li>✓ Os avisos de remarcação de consulta deverão ser enviados num prazo mínimo de 5 dias úteis para garantir a receção da marcação pelo utente.</li> </ul>
	<p>Reforço junto dos colaboradores que realizam a recolha dos resíduos nos Serviços, para o cumprimento integral dos horários estipulados para a recolha e circulação nos elevadores, conforme exigido em Caderno de Encargos.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Higienização das instalações públicas (IS) – encaminhamento imediato da reclamação e reforço das instruções dadas ao interlocutor da empresa prestadora de serviços de limpeza, isto é, da necessidade de uma maior supervisão da correta higienização das IS públicas, pelas técnicas de limpeza.</li> <li>✓ Regras comportamentais - encaminhamento imediato da reclamação e reforço das instruções dadas ao interlocutor da empresa prestadora de serviços de limpeza, relativamente às regras de conduta das técnicas de limpeza.</li> <li>✓ Avaria de máquinas – Não devolução /devolução incorreta do troco e/ou, anomalias na disponibilização do produto ao utente - Identificação da máquina e comunicação imediata das anomalias ao interlocutor da empresa concessionária responsável pela exploração das máquinas automáticas, solicitando resolução imediata da anomalia no equipamento e ressarcimento do Utente pelo serviço não prestado.</li> </ul>

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão – CHLN



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



ADMINISTRAÇÃO CENTRAL  
DO SISTEMA DE SAÚDE