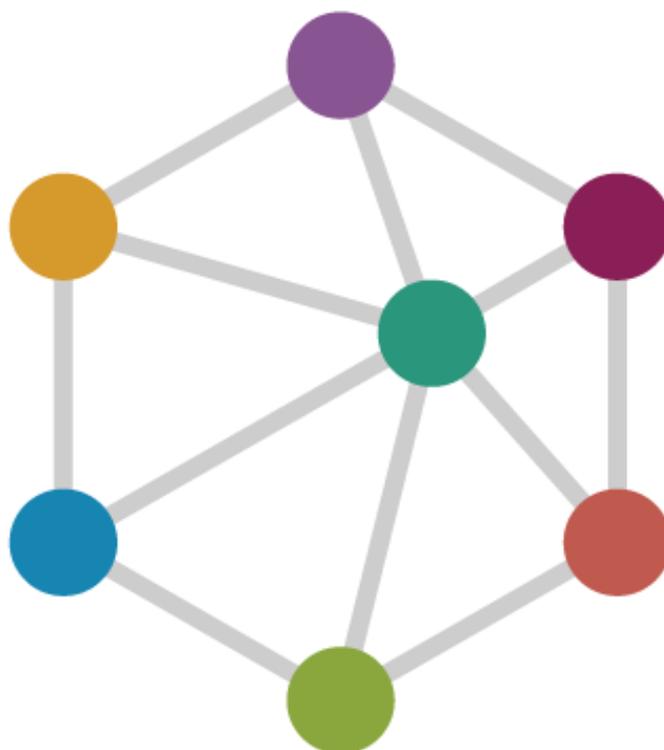


# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2019

(CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, E.P.E)



# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

(CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, E.P.E)

# Índice

<b>CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS</b> .....	<b>5</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>PARTE I</b> .....	<b>7</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE</b> .....	<b>8</b>
1.1 Identificação da entidade .....	8
1.2 Caraterização da entidade.....	9
1.3 Sistemas de Informação.....	12
<b>2. REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO</b> .....	<b>15</b>
2.1 Documentos de orientação.....	15
2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso.....	19
<b>PARTE II</b> .....	<b>23</b>
<b>3. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA</b> .....	<b>24</b>
<b>PARTE III</b> .....	<b>28</b>
<b>4. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (ACES E ULS)</b> .....	<b>29</b>
<b>5. UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES (HOSPITAIS, CENTROS HOSPITALARES E ULS)</b> .....	<b>30</b>
2.1 Consulta externa.....	30
2.2 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....	32
2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....	36
2.4 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (SIGA MCDT) .....	38
<b>ANEXOS</b> .....	<b>39</b>
<b>6. ANEXO 1. (TÍTULO)</b> .....	<b>40</b>

## Índice de Quadros

<b>Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio .....</b>	<b>9</b>
<b>Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso .....</b>	<b>12</b>
<b>Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso .....</b>	<b>13</b>
<b>Quadro 4. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes ....</b>	<b>14</b>
<b>Quadro 5. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes ....</b>	<b>15</b>
<b>Quadro 6. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso .....</b>	<b>19</b>
<b>Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Primários .....</b>	<b>24</b>
<b>Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar .....</b>	<b>25</b>
<b>Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....</b>	<b>26</b>
<b>Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).....</b>	<b>27</b>
<b>Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019... 29</b>	<b>29</b>
<b>Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2019.....</b>	<b>30</b>
<b>Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019 .....</b>	<b>31</b>
<b>Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019.....</b>	<b>32</b>
<b>Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019 .....</b>	<b>33</b>
<b>Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019 .....</b>	<b>34</b>
<b>Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019 .....</b>	<b>36</b>
<b>Quadro 18. Operados em 2018 e 2019 .....</b>	<b>36</b>
<b>Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019 ..</b>	<b>37</b>
<b>Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019 .....</b>	<b>37</b>
<b>Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2018 e 2019 .....</b>	<b>38</b>

## 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 da Saúde, conforme o disposto na alínea f) do artigo 27.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril.

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

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

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

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

## Sumário executivo

O presente documento faz uma apresentação do Centro Hospitalar de Leiria enquanto entidade prestadora de cuidados de saúde bem como dos sistemas de informação que servem de suporte ao desenvolvimento da sua atividade. É igualmente feita uma descrição dos aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

São apresentados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e os Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2019.

Por último são apresentados os números da atividade assistencial, para a consulta externa, o número de consultas realizadas pelo CHL, em 2019, por área de cuidados e por valência, o número de pedidos de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, as primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019. Para as cirurgias, a lista de inscritos para cirurgia e operados com detalhe no que se refere às cirurgias com Neoplasias Malignas. São ainda apresentados os dados relativos à lista de pedidos de MCDT a aguardar e os MCDT realizados.

## *Parte I*

# IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS DE SAÚDE

O Centro Hospitalar Leiria, E.P.E (CHL) tem no contexto do Serviço Nacional de Saúde (SNS) como área de influência a correspondente aos concelhos de Batalha, Leiria, Marinha Grande, Porto de Mós, Nazaré, Pombal, Ourém, Pedrógão Grande, Figueiró dos Vinhos, Castanheira de Pêra, Ansião, Alvaiázere e parte dos concelhos de Alcobaça e Soure, servindo uma população de cerca de 400.000 habitantes.

É composto por três unidades de saúde, tendo surgido da fusão realizada entre o Hospital de Santo André, E.P.E (HSA) situado em Leiria e o Hospital Distrital de Pombal (HDP) sito em Pombal e da transferência de competências do Centro Hospitalar do Oeste, no que se refere ao Hospital de Alcobaça Bernardino Lopes de Oliveira (HABLO), que se situa em Alcobaça.

Tem em funcionamento 510 camas de agudos (441 em Leiria, 38 em Pombal e 31 em Alcobaça), a que acrescem 49 do Berçário, 50 da UIDEPP (unidade de internamento de doentes de evolução prolongada de psiquiatria) e 83 de contingência.

O Centro Hospitalar dispõe de 146 gabinetes de consultas médicas, de exames/técnicas e de enfermagem/tratamento.

Dispõe de uma capacidade utilizada de 3 salas de operações na unidade de Leiria e 1 sala na unidade de Alcobaça para a realização de cirurgia de ambulatório. E de um capacidade utilizada de 8 salas de operações no Bloco Operatório Central na unidade de Leiria e 1 sala na unidade de Alcobaça.

Dispõe de três unidades de urgência a funcionar 24/24 horas: em Leiria, como urgência médico-cirúrgica, dotada de três sectores autónomos (urgência geral, urgência ginecológica/obstétrica com 7 salas de bloco de partos e urgência pediátrica) e em Pombal e Alcobaça, como urgência básica.

O Centro Hospitalar dispõe ainda dos seguintes Serviços Complementares de Diagnóstico e Terapêutica: Anatomia Patológica, Imagiologia, Patologia Clínica, Medicina Física e Reabilitação, Imuno-Hemoterapia e setor de Exames Especiais abrangendo técnicas específicas de diversas especialidades médicas.

O Centro Hospitalar tem por missão essencial prestar cuidados de saúde diferenciados, em articulação com os cuidados de saúde primários e com os demais hospitais integrados na rede do SNS. Faz igualmente parte da sua missão colaborar na prevenção e promoção da saúde da comunidade em geral e assegurar condições de investigação e de formação profissional aos respetivos colaboradores.

## 1. Identificação e caracterização da entidade

### 1.1 Identificação da entidade

<b>Designação</b>	Centro Hospitalar de Leiria, E.P.E.
<b>Localização da sede</b>	Rua das Olhalvas Olhalvas – Pousos 2410-197 Leiria
<b>Telefone</b>	244817000
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:secca@chleiria.min-saude.pt">secca@chleiria.min-saude.pt</a>
<b>Fax</b>	244817083
<b>site</b>	<a href="http://www.chleiria.pt">www.chleiria.pt</a>
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	Hospital de Santo André Hospital Distrital de Pombal Hospital de Alcobaça – Bernardino Lopes de Oliveira
<b>Localização</b>	Hospital de Santo André Rua das Olhalvas 2410-197 Leiria
<b>Telefone</b>	24481700 Hospital Distrital de Pombal Avenida Heróis do Ultramar – Apartado 40 3100-462 Pombal 236210000

	<p>Hospital de Alcobaça – Bernardino Lopes de Oliveira</p> <p>Rua do Hospital – Apartado 70</p> <p>262590400</p>
e-mail	<a href="mailto:secca@chleiria-min-saude.pt">secca@chleiria-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	<p>Por Resolução do Conselho de Ministros foi nomeado para o cargo de presidente do Conselho de Administração do Centro Hospitalar de Leiria, E.P.E o Dr.º Licínio Oliveira de Carvalho.</p> <p>A composição do Conselho de Administração do Centro Hospitalar de Leiria, E.P.E, até ao final do mandato (2017/2019) é a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licínio Oliveira de Carvalho, Presidente do Conselho de Administração</li> <li>• Maria Alexandra Liz Cardoso Tomás Borges, Vogal Executiva</li> <li>• Elisabete de Oliveira Valente Cavaco, Diretora Clínica</li> <li>• Maria Emília Silva Fernandes Fael, Enfermeira Diretora</li> </ul>	<p>Nomeação por Resolução do Conselho de Ministros de 13 de junho de 2019</p> <p>Circular Informativa n.º 64</p>

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Fiscalização	<p>Por despacho Conjunto do Secretário de Estado do Tesouro e da Secretária de Estado da saúde, de 14 de novembro, foi nomeado o Conselho Fiscal do Centro Hospitalar, para o triénio 2018-2020:</p> <p>Presidente: Dr. José António da Vila Mona Batalha</p> <p>Vogal: Dr.ª Ana Paula de Jesus Harfouche</p> <p>Vogal: Dr.ª Telma Carreira Curado</p> <p>Vogal Suplente: Mário José Alveirinho Carrega</p>	<p>Por renúncia ao cargo pela Dr.ª Elsa Maria Baião Ferreira Airoso Banza, foi designada para o exercício deste cargo, a Dr.ª Ana Paula de Jesus Harfouche – Despacho Conjunto do Secretário de Estado do Tesouro e do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde de 14 de novembro de 2018.</p> <p>Circular Informativa n.º 112 de 2018.12.07.</p> <p>Por Despacho Conjunto do Secretário de Estado do Tesouro e da Secretária de Estado da Saúde, de 27 de março 2018, foi nomeado o Conselho Fiscal do CHL para o triénio 2018-2020.</p> <p>Circular informativa n.º 40 de 2018.04.18.</p>
Participação / Consulta	<p>Nomeação do Conselho Consultivo do CHL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidente: Dr.º Álvaro José Brilhante Laborinho Lúcio – Juiz Conselheiro do Supremo Tribunal de justiça, Jubilado ex-Ministro da Justiça, ex-Ministro da República para a Região Autónoma dos Açores;</li> <li>- MS: Profª Doutora Maria Pedro Sucena Guarino – Professora Adjunta na escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Leiria;</li> <li>-ARSC: Dr.º António da Silva Cabeço – Assistente Graduado Sênior de Psiquiatria e ex-Diretor do Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental do HSA, por aposentação;</li> <li>-Representante dos Utentes: Prof. Doutor Paulo Lameiro – Diretor do Projeto de Candidatura de Leiria e Capital Europeia da Cultura em 2027, ex-Diretor da Sociedade Artística e Musical dos Pousos;</li> <li>-Representante dos Trabalhadores: Enf.º Fernando Mendes Parreira – Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental do CHL;</li> <li>-Representante do Voluntariado: Coronel Norberto Antunes Serra – Presidente da Liga dos Amigos do Hospital de Santo André;</li> <li>-C. Administração: Prof.º Dr.º Manuel Jesus Antunes – Professor Jubilado da Universidade de Coimbra, ex-Diretor do centro de Cirurgia Cardiorácica do CHUC;</li> <li>-C. Administração: Prof.º Dr.º José Carlos Rodrigues Gomes - Pró-Presidente do Instituto Politécnico de Leiria, ex-Diretor da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Leiria.</li> </ul>	<p>Circular Informativa n.º 101 de 2018.11.08</p>

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
<p>Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde</p> <p>(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)</p>	<b>Nomeação das Adjuntas da Direção Clínica:</b>	Circular Informativa n.º 76 de 2017.07.14
	- Dr.ª Amália Piedade Gomes Pereira, Assistente Graduada de Medicina Interna – Internato Médico;	
	- Dr.ª Ana Maria Joaquim Inácio, Assistente Graduada de Cirurgia Geral, Serviço de Cirurgia II;	
	- Dr.ª Martinha Maria Rita Silva Henrique, Assistente Graduada Sénior, Diretora do Serviço de Dermatologia e Consulta Externa.	Atento à saída do Dr.º José Borges, Diretor do Serviço de Gestão de Doentes, com efeitos a 1 de agosto de 2019, e do Dr.º Ricardo Carrasqueira, Técnico Superior do Serviço de Planeamento e Informação para a Gestão, com efeitos a 1 de setembro, o Conselho de Administração, deliberou na sua reunião de 2019.08.19, a substituição do Dr. José Borges, pela Dr.ª Maria de Jesus Marques e a substituição do Dr.º Ricardo Carrasqueira, pela Dr.ª Susana Gaspar.
	<b>Nomeação da Unidade Local de Gestão de Acesso do CHL (ULGA CHL):</b>	
	- Maria Jesus Trocado Marques, Diretora do Serviço de Gestão de Doentes, que coordena	
	- Ana Margarida Reis Torgal Cruz, Assistente Técnica, Serviço de Gestão de Doentes;	
	- Ana Maria Joaquim Inácio, Assistente Graduada de Cirurgia Geral, Serviço de Cirurgia Geral II;	
	- Andreia Natacha Silva Oliveira Conde, Assistente Técnica, Serviço de Gestão de Doentes;	
	- Angela João Santos Carrondo, Técnica Especialista, Serviço de Gestão de Doentes;	
- Maria do Céu Carreira Faustino, Assistente Técnica, Serviço de Gestão de Doentes;		
- Martinha Maria Rita Silva Henrique, Diretora do Serviço de Dermatologia e Adjunta da Direção Clínica:	Circular Informativa n.º89 de 2019.08.20	
- Susana Gaspar, Técnica Superior do Serviço de Planeamento e Informação para a Gestão.		
<b>Nomeação dos Adjuntos da Diretora do Serviço de Urgencia:</b>	- Adélia Miragaia, Assistente Graduada Hospitalar de Medicina Interna;	Circular Informativa n.º 09 de 2019.01.24
- Alcina Ponte, Assistente Graduada Hospitalar de Medicina Interna;		
- Cristina Aniceto, Assistente Graduada Hospitalar de Cirurgia Geral;		
- Paulo Alves, Assistente Hospitalar de Cirurgia Geral		

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Outras Comissões (apoio à gestão)  (Ex: Comissões de ética, Unidades funcionais)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A comissão médica</li> <li>• A direção de enfermagem</li> <li>• A comissão de qualidade e segurança do doente</li> <li>• Grupo de coordenação local de programa de prevenção e controlo de infeção e resistência do antimicrobianos</li> <li>• A comissão de Humanização</li> <li>• A comissão de Farmácia e Terapêutica</li> <li>• A comissão de Coordenação Oncológica</li> <li>• A comissão de Informática</li> <li>• Conselho Técnico</li> <li>• A direção do Internato Médico</li> <li>• Centro de Investigação</li> <li>• Gabinete de Comunicação, Relações Públicas e Imagem</li> <li>• Gabinete de Auditoria e Codificação Clínica</li> <li>• UCF – Unidade Coordenadora Funcional Vertente Materna e Neonatal</li> <li>• UCF – Unidade Coordenadora Funcional Vertente Saúde Infantil e Adolescente</li> <li>• Áreas de Gestão Intermédia</li> <li>• Equipa de Gestão de Altas</li> </ul>	
Gabinete do Utente	Diretora do Serviço – Dr.ª Amélia Magalhães	
Telefone	244817013	
e-mail	<a href="mailto:gabinete.cidadao@chleiria.min-saude.pt">gabinete.cidadao@chleiria.min-saude.pt</a>	

### 1.3 Sistemas de Informação

#### Aplicações informáticas Gerais

Indicação das aplicações informáticas em uso no(s) setor(es) que envolvem o acesso a cuidados e disponibilizadas pelo Ministério da Saúde/Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. / Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais (Assinalar com X)

Quadro 2. Aplicações informáticas gerais em uso

Aplicações informáticas		Em uso
1. SONHO	Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares	X
2. SINUS	Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários	
3. SCLINICO	Sistema informático para registos clínicos a realizar por médicos e enfermeiros	X
4. SI CTH	Sistema Informática para a Consulta a Tempo e Horas	X

Aplicações informáticas		Em uso
5. SIGLIC	Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia	X
6. VAI	Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação	
7. GESTCARE CCI	Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	
8. RNU	Registo Nacional de Utentes	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	X
12. SICA	Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento	X

### Aplicações informáticas Específicas

Indicação de outras aplicações informáticas utilizadas no(s) sector(es) que envolvem o acesso a cuidados de saúde.

Quadro 3. Aplicações informáticas específicas em uso

Nome comercial da aplicação	Descrição das funcionalidades da aplicação	Serviços/unidades Funcionais que usam a aplicação
1. Modulab Gold	Laboratório Patologia Clínica	Laboratório Patologia Clínica
2. Modulab Gold	Laboratório de Anatomia Patológica	Laboratório de Anatomia Patológica
3. Centricity RIS	Imagiologia	Imagiologia
4. Centricity Archive	Arquivo de Imagens PACS	Imagiologia
5. ICU- Care	Registo de Informação clínica no Serviço Medicina Intensiva	Serviço de Medicina Intensiva

6.	DotLogic Gastro	MCDT- Exames Especiais de Gastro	Exames Especiais de Gastro
7.	DotLogic Pneumo	MCDT e Registo de Observações Clínicas nos Exames Especiais de Pneumologia	Pneumologia
8.	DotLogic Cardio	MCDT- EEG	Cardiologia - EEG
9.	BabyMatch	Sistema de Segurança no Serviço de Pediatria	Pediatria
10.	Stockscan	Registo de Consumos no Serviço de Hemodinâmica	Hemodinâmica
11.	CardioBase	Registo de Informação Clínica e Relatórios no Serviço de Hemodinâmica	Hemodinâmica
12.	OmniView	Registo de Cardiotocogramas	Bloco de Partos
13.	SIBAS/SISLAB	Serviço de Sangue	Serviço de Sangue
14.	Gestão Filas de Espera	Gestão de Filas de Espera	Consulta Externa
15.	Gestão de Risco	Registo e Análise de Ocorrências	Registo e Análise de Ocorrência
16.	DocBase	Gestão de MCDT no Serviço de ORL	ORL
17.	GHAF	Circuito do Medicamento	Enfermagem, Médicos
18.	ImageVault	Sistema de Arquivo de Exames de EcoCardiograma	Cardiologia
19.	Astraia	Elaboração de Relatórios de Ecografia no Serviço de Obstetria	Ginecologia/Obstetria
20.	Systemplus	Execução de Exames e elaboração de relatórios EEG	Neurologia

### Segurança da informação

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

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

- Encriptação de dados
- Diferenciação de permissões de acesso a informação de utentes
- Acesso às aplicações mediante validação com credenciais de acesso pessoais
- Salvaguarda de dados das aplicações mediante cópias de segurança de dados

- Revisão periódica de acessos atribuídos

## 1. Regulação, organização e controlo interno

### 2.1 Documentos de orientação

Descrição de outros aspetos de regulação, organização e controlo interno com reflexo no acesso a cuidados de saúde.

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	Sim	Não	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 do CHL
2. Regulamento de Acesso aos Documentos Administrativos – RADA
3. Regulamento de Atribuição de Produtos de Apoio – Ajudas Técnicas
4. Regulamento da Consulta Externa
5. Regulamento da Utilização das Instalações e Equipamentos do GEFOP
6. Regulamento de Acesso de Delegados de Informação Médica
7. Regulamento Interno de “Recolha, Guarda e Entrega de Espólio”
8. Regulamento do Serviço Social
9. Regulamento do Serviço Farmacêutico
10. Regulamento da Unidade de Internamento de Doentes de Evolução

Prolongada de Psiquiatria – UIDEPP

11. Regulamento de funcionamento do conselho de coordenação da avaliação
12. Regulamento de Transporte de Doentes
13. Regulamento do Bloco Operatório e Atividade Cirúrgica do CHL
14. Regulamento do Serviço de Urgência Geral do CHL, E.P.E
15. Regulamento de Comunicação de Irregularidades
16. Manual de procedimentos Administrativos e Contabilísticos – Farmácia e

Logística

17. Manual de procedimentos Administrativos e Contabilísticos – Gestão de

Imobilizado

18. Manual de procedimentos administrativos e contabilísticos – Serviço de

Gestão Financeira

19. Bolsa de Tradutores
20. Consentimento Informado
21. Procedimento de Tratamento de Roupas



22. Guia do Utente
23. Elaboração da nota de alta
24. Identificação de doentes
25. Identificação dos Utentes da UIDEP
26. Internamento Compulsivo
27. Referenciação dos Doentes do Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental para internamento em Instituições do Sector Social
28. Manual de Admissão de doentes
29. Realização de Análises
30. Transporte de Doentes entre CHL e outros Hospitais
31. Transferência e transporte interno de doentes
32. Regulamento de óbitos e funerais
33. Garantia dos direitos do doente e da família
34. Consulta Médica sem a presença do doente
35. Critérios de prioridade para realização de Exames na Imagiologia
36. Critérios de Admissão e da alta da cirurgia do ambulatório
37. Critérios de Admissão e alta no SMI
38. Procedimento do gabinete de informações do SU Geral do HSA
39. Procedimento de Admissão e alta na UCAP
40. Procedimento de Circuito de doentes no Serviço de Urgência
41. Procedimento de encaminhamento de doentes com suspeita de AVC
42. Encaminhamento do Doente com critérios de inclusão na Via Verde Coronária
43. Sinalização para a Rede Nacional de Cuidados Integrados (RNCCI)
44. Horários de Atendimento/ prestação de informação à família
45. Referenciação para a Consulta Externa
46. Encaminhamento de Utentes para os cuidados de Saúde Primários após Triagem no Serviço de Urgência Geral
47. Regulamento de visitas e acompanhantes de doentes
48. Política de acesso e continuidade de cuidados

- 49. Regulamento de Assistência Espiritual do CHL
- 50. Política de avaliação dos doentes
- 51. Política de avaliação de doentes com necessidades especiais
- 52. Política de cuidados prestados ao doente
- 53. Proteção dos doentes vulneráveis
- 54. Equipa de Emergência Médica Intra-Hospitalar
- 55. Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos
- 56. Referenciação de doentes à Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos (EIHSCP)

## 2.2 Implementação da carta dos direitos de acesso

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

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
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		Participação do Serviço de Gestão de Doentes, Consulta Externa, Serviço Social, Comissão de Informática, Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA)
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			
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. N.º de doentes referenciados para RNCC / N.º de doentes saídos nas especialidades de Medicina Interna, Cirurgia e Ortopedia (%)</li> <li>2. Peso das primeiras consultas médicas no total de consultas médicas (%)</li> <li>3. Peso da cirurgia do ambulatório no total de cirurgias programadas (%)</li> <li>4. Taxa de crescimento da lista de espera para primeiras consultas (%).</li> </ol>
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		

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. N.º doentes referenciados para a rede nacional de cuidados integrados;</li> <li>2. Data mais antiga em lista de espera para a consulta;</li> <li>3. Percentagem de utentes em lista de espera para primeira consulta há mais de 4 semanas, sem consulta marcada;</li> <li>4. Percentagem de utentes em lista de espera para primeira consulta há mais de 4 semanas, com consulta marcada;</li> <li>5. Capacidade de resposta mensal para os utentes em lista de espera para primeira consulta;</li> <li>6. Peso das primeiras consultas no total de consultas;</li> <li>7. Taxa de Crescimento da lista de espera das primeiras consultas;</li> <li>8. Taxa de realização das consultas;</li> <li>9. Taxa de desmarcação de consultas por parte dos utentes;</li> <li>10. Taxa de desmarcação de consultas por parte do hospital;</li> <li>11. Taxa de abandono no serviço de urgência;</li> <li>12. Demora média entre a admissão e a triagem do utente na urgência;</li> <li>13. Demora média entre a triagem e a observação médica inicial do utente na urgência;</li> <li>14. Tempo médio de espera para a realização de determinado exame após requisição médica;</li> <li>15. Média do tempo de espera para intervenção cirúrgica;</li> <li>16. N.º utentes em lista de espera para intervenção cirúrgica;</li> <li>17. Data mais antiga em lista de espera de cirurgia;</li> <li>18. Taxa de crescimento da lista de espera de cirurgia;</li> <li>19. N.º novos doentes de serviço domiciliário.</li> </ol>
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		
		x	

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensalmente os Técnicos Superiores de Planeamento e Informação para a Gestão fornecem aos Diretores dos Serviços de Prestação de Cuidados e com eles discutem o desempenho do serviço e os resultados obtidos num conjunto de indicadores, incluindo os desvios face aos objetivos contratualizados;</li> <li>Trimestralmente é elaborado relatório com identificação e a análise de eventuais desvios e com as medidas que cada serviço adotou ou se propõe a adotar para os corrigir;</li> <li>Trimestralmente os Diretores dos Serviços de Prestação de cuidados com o Conselho de Administração e discutem o desempenho dos serviços e os resultados obtidos no trimestre bem como as medidas que adotaram para corrigir os desvios identificados ou as medidas que se propõem a adotar.</li> </ul>
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		Pontualmente são realizadas avaliações e correções
2.2.10 Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?			
2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados? Apresentar os tempos em mapa anexo			
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	
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		
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

Medidas implementadas	Sim	Não	Refª e/ou Observações
2.2.18 O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Atividades e/ou do Plano de desempenho?		x	
2.2.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objeto, consequências (anexo)		x	
2.2.20 As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correção?	x		
2.2.21 A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	x		
2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar		x	
2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?		x	

## *Parte II*

# **Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS**

## **Cuidados de Saúde Primários Cuidados Hospitalares**

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

Neste capítulo são apresentados os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei n.º 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio, assim como os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados em 2019.

## 1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentada os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), regulados pela Lei nº 14/2014 de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei nº44/2017, de 20 de abril e pela Portaria n.º153/2017, de 4 de maio, assim como a os Tempos de Resposta Garantidos (TRG) determinados para a entidade e Tempos de Resposta (TR) efetivos praticados pela entidade em 2017.

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2018 nos Cuidados de Saúde Primários

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
<b>Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais</b>			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido		
Motivo não relacionado com doença aguda	15 dias úteis contados da receção do pedido		
<b>Pedido consulta de outras entidades (Hospitais, Centro de contactos SNS 24, RNCCI)</b>			
Motivo relacionado com doença aguda	Atendimento no próprio dia do pedido		
Motivo não relacionado com doença aguda	30 dias úteis contados da receção do pedido		
<b>Consulta no domicílio</b>			
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto		
<b>Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta</b>			
Renovação de medicação em caso de doença crónica	72 horas contadas da receção do pedido		
Relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos escritos	72 horas contadas da receção do pedido		
<b>Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES</b>			
Consultas programadas pelos profissionais da unidade funcional do ACES	Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico.		
<b>Consulta no domicílio</b>			

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
A pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais	24 horas contadas da receção do pedido, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional		
Programadas pelos profissionais da unidade funcional	De acordo com o plano de cuidados previsto		

Quadro 8. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para primeira consulta de especialidade hospitalar

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
<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		
Restantes níveis de prioridade	Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)		
Urgência (nível 3)	Encaminhamento para serviço de urgência		
Restantes níveis de prioridade	24 horas contadas da receção do pedido		
<b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES</b>			
Muito prioritária	30 dias		24,29
Prioritária	60 dias		44,79
Prioridade «normal»	150 dias		199,85
<b>Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada (NM)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	Imediato		Imediato
Muito prioritária (nível 3)	7 dias		21,1
Prioritária (nível 2)	15 dias		25,31
Prioridade normal (nível 1)	30 dias		48,22
<b>Primeira consulta em situação de doença cardíaca suspeita ou confirmada</b>			
Urgência (nível 3)	Imediato		Imediato
Doentes prioritários (nível 2)	15 dias		31,3
Doentes eletivos (nível 1)	30 dias		56,5

Quadro 9. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
<b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (patologia geral e doença oncológica)</b>			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		
Prioritário (prioridade 2)	30 dias		
Normal (prioridade 1)	60 dias		
<b>Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados (doença cardíaca)</b>			
Urgência diferida (prioridade 4)	24 horas		
Muito Prioritário (prioridade 3)	7 dias		
Prioritário (prioridade 2)	15 dias		
Normal (prioridade 1)	45 dias		
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		1
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		11
Prioritário (prioridade 2)	60 dias		20
Normal (prioridade 1)	180 dias		189
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		0
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		13
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		41
Normal (prioridade 1)	60 dias		121
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença cardíaca)</b>			
Urgência diferida (nível 4)	3 dias		
Muito Prioritário (prioridade 3)	15 dias		
Prioritário (prioridade 2)	45 dias		
Normal (prioridade 1)	90 dias		
<b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (cirurgias de correção morfológica)</b>			
Normal (prioridade 1)	180 dias		
<b>Realização procedimentos hospitalares não cirúrgicos programados prestação de cuidados (doença oncológica)</b>			
Normal (prioridade 1)	30 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		

Tipo de Cuidados de Saúde e Nível de Acesso	TMRG	TRG	TR 2018
<b>Realização de 2ºs procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos (modalidades combinadas de prestação de cuidados de saúde)</b>			
Normal (prioridade 1)	30 dias		
Específico	De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde		

Quadro 10. TMRG, TRG e TR da entidade para 2019 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

Tipo de Cuidados de Saúde	TMRG	TRG	TR 2018
Cateterismo cardíaco	30 dias		10
Pacemaker cardíaco	30 dias		10
Exames de Endoscopia Gastroenterológica	90 dias		180
Exames de Medicina Nuclear	30 dias		N/A
Exames de Tomografia Computorizada	90 dias		41
Ressonâncias Magnéticas	90 dias		
Angiografia diagnóstica	30 dias		N/A
Tratamentos de Radioterapia	15 dias		N/A
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)		N/A

## *Parte III*

# ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Neste capítulo, são apresentados os números de consultas realizadas pela entidade dos cuidados de saúde, em 2019, por área de cuidados.

## 1. Unidades de Cuidados de Saúde Primários (ACES e ULS)

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde primários, em 2019, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação.

Quadro 11. Números de consultas e vigilâncias realizadas por área de cuidados, em 2019

Área de Cuidados	2016	2017	2018	Δ 2017/2018		Δ 2016/2018	
				Valor <sup>1</sup>	% <sup>2</sup>	Valor <sup>3</sup>	% <sup>4</sup>
Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)							
Consultas de saúde infantil							
Consultas de saúde materna							
Consultas de planeamento familiar							
Vigilâncias de doentes diabéticos							
Vigilâncias de doentes hipertensos							
Consultas médicas no domicílio							
Consultas de enfermagem no domicílio							

<sup>1</sup> Δ 2018/2017 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2017

<sup>2</sup> Δ 2018/2017 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2017) /N° consultas 2017 x 100

<sup>3</sup> Δ 2018/2016 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2016

<sup>4</sup> Δ 2018/2016 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2016) /N° consultas 2016 x 100

## 2. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares (Hospitais, Centros Hospitalares e ULS)

Neste capítulo, são apresentada os números de consultas e vigilâncias realizadas pela entidade dos cuidados de saúde hospitalares, em 2019, por área de cuidados, independentemente da origem da referenciação

### 2.1 Consulta externa

Quadro 12. Número total de consultas externas por valência, em 2019

Valência	2017	2018	2019	Δ 2018/2019		Δ 2017/2019	
				Valor <sup>5</sup>	% <sup>6</sup>	Valor <sup>7</sup>	% <sup>8</sup>
Anestesiologia	5915	6491	5733	-758	-11,7	-182	-3,1
Cardiologia	8769	11097	12095	998	9,0	3326	37,9
Cirurgia Geral	22323	21950	22341	391	1,8	18	0,1
Dermatologia	14278	12134	10882	-1252	-10,3	-3396	-23,8
Dor	4427	4569	3612	-957	-20,9	-815	-18,4
Endocrinologia e Nutrição	11274	8209	11713	3504	42,7	439	3,9
Estomatologia	4873	5045	3960	-1085	-21,5	-913	-18,7
Gastroenterologia	8079	9618	10153	535	5,6	2074	25,7
Ginecologia	11436	10674	9998	-676	-6,3	-1438	-12,6
Hematologia Clínica	2146	1399	1184	-215	-15,4	-962	-44,8
Imuno-alergologia	2375	2374	2758	384	16,2	383	16,1
Imuno-hemoterapia	3605	4271	4527	256	6,0	922	25,6
Medicina Física e Reabilitação	9222	9222	7941	-1281	-13,9	-1281	-13,9
Medicina Interna	24548	28871	31872	3001	10,4	7324	29,8
Nefrologia	0	156	2528	2372	1520,5	2528	100,0
Neurocirurgia	1210	0	0	0	0	-1210	-100,0
Neurologia	3583	3166	3223	57	1,8	-360	-10,0
Obstetrícia	6869	7166	7809	643	9,0	940	13,7
Oftalmologia	35445	37168	39883	2715	7,3	4438	12,5
Oncologia Médica	5236	5466	5674	208	3,8	438	8,4
Ortopedia	16071	16362	15379	-983	-6,0	-695	-4,3

<sup>5</sup> Δ 2019/2018 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2017

<sup>6</sup> Δ 2019/2018 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2017) / N° consultas 2017 x 100

<sup>7</sup> Δ 2019/2017 Valor = N° consultas 2018 – N° consultas 2016

<sup>8</sup> Δ 2019/2017 % = (N° consultas 2018 – N° consultas 2016) / N° consultas 2016 x 100

Otorrinolaringologia	5026	6544	6895	351	5,4	1869	37,2
Pediatria	18766	20151	19168	-983	-4,9	402	2,1
Pneumologia	7798	8597	9581	984	11,4	1783	22,9
Psiquiatria	14814	15762	16182	420	2,7	1368	9,2
Psiquiatria Infância e adolescência	2615	2550	2621	71	2,8	6	0,2
Reumatologia	0	0	547	547	100,0	547	100,0
Urologia	8956	8089	9664	1575	19,5	708	7,9
Psicologia	8384	6652	6635	-17	-0,3	-1749	-20,9
Apoio Nutricional e dietética	3308	3724	3558	-166	-4,5	250	7,6
Outras Cons. Por pessoal não médico	9142	9646	9185	-461	-4,8	43	0,5
<b>Total da Entidade</b>	<b>280496</b>	<b>287123</b>	<b>297301</b>	<b>10178</b>	<b>3,5</b>	<b>16805</b>	<b>6,0</b>

Quadro 13. Número total de primeiras consultas externas por valência, em 2019

Valência	2017	2018	2019	Δ 2018/2019		Δ 2017/2019	
				Valor <sup>9</sup>	% <sup>10</sup>	Valor <sup>11</sup>	% <sup>12</sup>
Anestesiologia	5659	6327	5652	-675	-10,67	-7	-0,1
Cardiologia	3227	3836	3950	114	2,97	723	22,4
Cirurgia Geral	8793	8800	8356	-444	-5,0	-437	-5,0
Dermatologia	5567	4247	3826	-421	-9,9	-1741	-31,3
Dor	811	803	269	-534	-66,5	-542	-66,8
Endocrinologia e Nutrição	2810	1793	2667	874	48,7	-143	-5,1
Estomatologia	1149	1130	980	-150	-13,3	-169	-14,7
Gastroenterologia	2502	2883	2975	92	3,2	473	18,9
Ginecologia	2889	2567	2420	-147	-5,7	-469	-16,2
Hematologia Clínica	295	42	21	-21	-50,0	-274	-92,4
Imuno-alergologia	628	614	909	295	48,0	281	44,7
Imuno-Hemoterapia	324	504	443	-61	-12,1	119	36,7
Medicina Física e Reabilitação	3987	4336	3677	-659	-15,2	-310	-7,8
Medicina Interna	4965	5994	6736	742	12,4	1771	35,7
Nefrologia	0	144	1030	886	0,0	1030	0,0
Neurocirurgia	535	0	0	0	0,0	-535	-100,0

<sup>9</sup> Δ 2018/2017 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2018<sup>10</sup> Δ 2018/2017 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2018) / N° consultas 2018 x 100<sup>11</sup> Δ 2018/2016 Valor = N° consultas 2019 – N° consultas 2017<sup>12</sup> Δ 2018/2016 % = (N° consultas 2019 – N° consultas 2017) / N° consultas 2017 x 100

Neurologia	810	670	690	20	3,0	-120	-14,8
Obstetrícia	2116	2376	2723	347	14,6	607	28,7
Oftalmologia	16828	17178	17632	454	2,6	804	4,8
Oncologia Médica	932	1236	1262	26	2,1	330	35,4
Ortopedia	5449	6235	5697	-538	-8,6	248	4,6
Otorrinolaringologia	2006	2433	1903	-530	-21,8	-103	-5,1
Pediatria	5133	5341	4987	-354	-6,6	-146	-2,8
Pneumologia	2122	2266	2514	248	10,9	392	18,5
Psiquiatria	2479	2734	2818	84	3,1	339	13,7
Psiquiatria Infância e Adolescência	565	508	615	107	21,1	50	8,8
Reumatologia	0	0	143	143	100,0		
Urologia	2555	1885	2403	518	27,5	-152	-5,9
Psicologia	1472	1327	1205	-122	-9,2	-267	-18,1
Apoio Nutricional e Dietética	924	1091	880	-211	-19,3	-44	-4,8
Outras Cons. Por pessoal não Médico	536	819	1973	1154	140,9	1437	268,1
<b>Total Entidade</b>	<b>88068</b>	<b>90119</b>	<b>91356</b>	<b>1237</b>	<b>1,4</b>	<b>3288</b>	<b>3,7</b>

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

Quadro 14. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2018 e 31.12.2019

Especialidade	Pedidos a aguardar consulta			Tempo médio dos pedidos a aguardar (dias)			Tempo máximo dos pedidos a aguardar (dias)		
	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019	2018	2019	Δ 2018/2019
Anestesiologia	61	181	120	246,4	218,8	-27,6	1367	490	-877
Cardiologia	112	405	293	191,7	50,8	-140,9	1883	1036	-847
Cirurgia Geral	626	1232	606	173,4	91,7	-81,7	1807	1058	-749
Dermatologia	2252	1929	-323	611	474,9	-136,1	1967	1158	-809
Dermatologia Rastreio	15	310	295	169,9	176,1	6,2	926	651	-275
Endocrinologia	997	814	-183	200,3	185,6	-14,7	1812	583	-1229
Estomatologia	60	218	158	374,5	68,7	-305,8	1822	219	-1603
Gastroenterologia	370	574	204	196,8	80,9	-115,9	1968	321	-1647
Ginecologia	468	718	250	289,3	219,8	-69,5	1947	826	-1121

Ginecologia Fertilidade	29	15	-14	394,2	79,5	-314,7	1873	191	-1682
Imuno-hemoterapia	13	81	68	184	160,4	-23,6	770	306	-464
Imuno-alergologia	441	176	-265	248,8	121,9	-126,9	1685	615	-1070
Medicina Física Reab.	74	161	87	288,5	119,1	-169,4	1938	493	-1445
Medicina Interna	51	156	105	233,3	48,3	-185	1847	472	-1375
Nefrologia	7	63	56	15,2	42,5	27,3	34	132	98
Neurologia	1098	1118	20	460,2	505,3	45,1	1870	1205	-665
Obstetrícia	21	96	75	94	26,7	-67,3	1793	168	-1625
Oftalmologia	3881	2987	-894	170,1	91,6	-78,5	2510	888	-1622
Ortopedia	3808	4153	345	336,6	364,6	28	2239	925	-1314
Otorrinolaringologia	6	904	898	297,9	102,7	-195,2	2736	651	-2085
Pediatria	100	180	80	152,1	54	-98,1	1855	346	-1509
Pneumologia	1152	1066	-86	251,5	260,4	8,9	2018	932	-1086
Psiquiatria	26	139	113	159,2	40,3	-118,9	1603	511	-1092
Psiqu. Infância e Adol.	17	48	31	76,7	31,8	-44,9	1072	100	-972
Reumatologia	40	167	127	36,7	41,9	5,2	338	148	-190
Urologia	913	906	-7	218,5	141,8	-76,7	1904	402	-1502
<b>Total Entidade</b>	<b>16638</b>	<b>18797</b>	<b>2159</b>	<b>233,4</b>	<b>146,1</b>	<b>-87,3</b>			

Quadro 15. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019

Especialidade	Total Pedidos Inscritos			Total Consultas			Consultas realizadas fora TMRG			Tempo médio de Resposta (dias)		
	2018	2019	Δ 2018/ 2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019
Anestesiologia	183	207	24	197	59	-138	146	38	-108	287,7	299,6	11,9
Cardiologia	1938	2587	649	1390	1380	-10	197	48	-149	85,7	56,1	-29,6
Cirurgia Geral	4445	4690	245	3981	3866	-115	1078	479	-599	113,6	84,3	-29,3
Dermatologia	1469	1812	343	1105	1326	221	572	973	401	355,3	506,7	151,4
Dermatologia Rastreio	1803	1526	-277	1480	1091	-389	278	167	-111	125,5	131,9	6,4
Endocrinologia	1784	1858	74	799	1718	919	363	1020	657	104,2	245,3	141,1
Estomatologia	901	976	75	600	588	-12	98	79	-19	58,4	63,5	5,1
Gastroenterologia	1750	1967	217	1456	1504	48	648	614	-34	153,6	128,6	-25
Ginecologia	1281	1427	146	929	778	-151	597	385	-212	309,7	203,7	-106

Ginecologia Fertilidade	53	47	-6	37	52	15	31	23	-8	261,2	171,5	-89,7
Imuno- Hemoterapia	69	137	68	100	43	-57	83	28	-55	346,8	150,8	-196
Imuno-Alergologia	407	436	29	237	576	339	222	483	261	344,7	340,1	-4,6
Medicina Física e Reab.	1127	1065	-62	699	558	-141	148	102	-46	66,2	78,9	12,7
Medicina Interna	1490	1387	-103	1252	1154	-98	89	127	38	47,9	53,8	5,9
Nefrologia	67	588	521	35	486	451	0	2	2	11,2	30,3	19,1
Neurocirurgia	3	0	-3	1	0	-1	1	0	-1	555	1372,8	817,8
Neurologia	673	610	-63	159	342	183	122	295	173	412,9	774,2	361,3
Obstetria	879	1541	662	650	1142	492	14	12	-2	32,6	31,8	-0,8
Oftalmologia	8274	7988	-286	6671	7945	1274	4947	6117	1170	177,3	195,0	17,7
Ortopedia	4520	4529	9	3513	3447	-66	1543	1939	396	256,7	292,0	35,3
Otorrinolaringologia	903	1951	1048	1240	1074	-166	958	132	-826	501	79,3	-421,7
Pediatria	1486	1602	116	1233	1400	167	82	176	94	61	55,0	-6
Pneumologia	1282	1472	190	883	1274	391	760	1079	319	298,6	325,5	26,9
Psiquiatria	1129	1403	274	925	1078	153	5	9	4	40	32,8	-7,2
Psiqu. Infância e Adol.	192	212	20	134	159	25	4	1	-3	63,5	63,7	0,2
Reumatologia	371	863	492	250	696	446	28	10	-18	60,5	54,5	-6
Urologia	1821	1941	120	958	1534	576	556	951	395	158,5	221,5	63
<b>Total Entidade</b>	<b>40300</b>	<b>44822</b>	<b>4522</b>	<b>30914</b>	<b>35270</b>	<b>4356</b>	<b>13570</b>	<b>15289</b>	<b>1719</b>	<b>195,9</b>	<b>223,8</b>	<b>27,9</b>

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

Quadro 16. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2018 e 2019

Especialidade	Consultas P3 TE≤30 dias			Consultas P2 TE≤60 dias			Consultas P1 TE≤150 dias		
	2018	2019	Δ 2018/ 2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019	2018	2019	Δ 2018/ 2019
Anestesiologia	8	9	1	22	13	-9	167	37	-130
Cardiologia	0	0	0	100	54	-46	1290	1326	36
Cirurgia Geral	77	110	33	183	196	13	3721	3560	-161
Dermatologia	4	66	62	338	382	44	763	878	115
Dermatologia Rastreio	15	8	-7	288	130	-158	177	953	776
Endocrinologia	84	65	-19	375	715	340	340	938	598
Estomatologia	1	4	3	24	26	2	575	558	-17
Gastroenterologia	0	0	0	184	266	82	1272	1238	-34

Ginecologia	17	40	23	330	251	-79	582	487	-95
Ginecologia -Fertilidade	0	0	0	24	22	-2	13	30	17
Imuno-Hemoterapia	2	1	-1	5	14	9	93	28	-65
Imuno-alergologia	0	0	0	12	19	7	225	557	332
Medicina Física e Reab	131	182	51	231	164	-67	337	212	-125
Medicina Interna	23	19	-4	205	272	67	1024	863	-161
Nefrologia	2	34	32	1	61	60	32	391	359
Neurologia	2	0	-2	64	66	2	93	276	183
Obstetrícia	2	6	4	648	1133	485	0	3	3
Oftalmologia	14	1	-13	283	94	-189	6374	7850	1476
Ortopedia	0	2	2	10	6	-4	3503	3439	-64
Otorrinolaringologia	5	4	-1	202	423	221	1033	647	-386
Pediatria	0	1	1	30	67	37	1203	1332	129
Pneumologia	21	33	12	109	114	5	753	1127	374
Psiquiatria	28	15	-13	152	147	-5	745	916	171
Psiqu. Infância e Adol.	5	2	-3	2	7	5	127	150	23
Reumatologia	53	56	-7	55	231	176	142	419	277
Urologia	100	125	25	366	432	66	492	977	485
<b>Total Entidade</b>	<b>594</b>	<b>773</b>	<b>179</b>	<b>4244</b>	<b>5306</b>	<b>1062</b>	<b>26076</b>	<b>29218</b>	<b>3142</b>

## 2.3 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 17. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2018 e 31.12.2019

Serviço/Unidade Funcional	LIC			Mediana do Tempo de Espera em LIC (em meses)			% LIC TE>TMRG		
	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019
Cirurgia	2302	1937	-365	4,7	4,6	-0,02	30,19%	38,41%	27,23%
Dermatologia	145	123	-22	2,3	1,7	-0,26	1,37%	5,69%	315,33%
Ginecologia	455	316	-139	2,6	2,9	0,11	9,23%	15,82%	71,40%
Oftalmologia	2967	3227	260	3,5	3,1	-0,11	18,50%	8,83%	-52,27%
Ortopedia	1292	1294	2	4,3	3,8	-0,11	27,63%	31,68%	14,66%
Otorrino	439	365	-74	3,4	4,6	0,35	15,71%	42,74%	172,06%
Urologia	267	416	149	2,7	2,4	-0,11	20,97%	17,07%	-3,56%
Total Entidade	7867	7678	-189	3,4	3,1	-0,08			

Quadro 18. Operados em 2018 e 2019

Serviço/Unidade Funcional	Operados			Média Tempo de Espera dos Operados (em meses)			% Operados TE>TMRG		
	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019
Cirurgia	2379	1995	-384	4,4	5,5	0,25	32,66%	42,66%	42,33%
Dermatologia	432	364	-68	1,6	3,5	1,18	0%	10,16%	10,16%
Ginecologia	821	798	-23	2,9	4,2	0,44	12,66%	23,68%	23,55%
Oftalmologia	6739	7855	1116	2,8	3,8	0,35	9,97%	45,42%	45,32%
Ortopedia	1124	1091	-33	4	4,7	0,17	16,63%	26,95%	26,78%
Otorrino	144	180	36	7	6,5	-0,07	66,66%	68,33%	67,66%
Urologia	630	563	-67	4	3,5	-0,12	40%	65,19%	64,79%
Total Entidade	12269	12846	577	3,8	4,2	0,10	32,20%	42,26%	41,94%

Quadro 19. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2018 e 31.12.2019

Serviço/Unidade Funcional	LIC NM			Mediana do Tempo de Espera em LIC NM (em dias)			% LIC NM TE>TMRG		
	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019
	Cirurgia	10	19	9	17	27	0,59	30,00%	42,11%
Dermatologia	125	104	-21	62	48	-0,23	50,40%	37,86%	-24,88%
Urologia	43	59	16	38	33	-0,13	77,00%	35,59%	-53,60%
Total Entidade	181	182	1	38	33	-0,13			

Quadro 20. Operados com Neoplasias Malignas em 2018 e 2019

Serviço/Unidade Funcional	Operados NM			Média Tempo de Espera dos Operados NM (em dias)			% Operados NM TE>TMRG		
	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019	2018	2019	$\Delta$ 2018/2019
	Cirurgia	247	242	-5	12	15	0,25	5,7%	7,02%
Dermatologia	356	309	-47	44	96	1,18	26,7%	74,43%	178,76%
Ginecologia	3	6	3	59	87	0,47	66,7%	50,00%	66,70%
Oftalmologia	4	4	0	20	24	0,2	0%	0%	0%
Ortopedia	3	1	1	0	36	0	0%	0%	0%
Otorrino	4	2	-1	14	33	1,35	33,3%	50,00%	50,15%
Urologia	157	188	31	43	72	0,67	42,7%	87,77%	105,5%
Total Entidade	770	752	-18	27	63	1,29			

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

Quadro 21. Lista de pedidos de MCDT a aguardar e MCDT realizados em 2018 e 2019

MCDT	Pedidos de MCDT a aguardar			MCDT realizados		
	31.12.2018	31.12.2019	$\Delta$ 31.12.2018/ 31.12.2019	2018	2019	$\Delta$ 2018/ 2019
Cateterismo cardíaco	0	0	0	908	1024	13%
Pacemaker cardíaco	0	0	0	245	314	28%
Colonoscopia	1428	1041	-387	2940	2716	-8%
Endoscopia digestiva alta	1068	861	-207	3313	2610	-21%
Colposcopia com citologia	0	0	0	338	251	-26%
Exames de Tomografia Computorizada	2818	923	-1895	38514	44089	14%

Ressonâncias  
Magnéticas

Tomografia de  
Emissão de positrões  
(PET)

Angiografia diagnóstica

Tratamentos de  
Radioterapia

Outras

## Anexos

## Anexo 1. (Título)

