



Relatório Anual

sobre o

Acesso a Cuidados de Saúde

Abril 2015

1. Enquadramento
2. Identificação da Entidade
3. Caracterização Geral
4. Sistemas de Informação
5. Outros Aspectos de Regulação, Organização e Controlo Interno com reflexo no Acesso a Cuidados de Saúde
6. Implementação da Carta de Direitos de Acesso
7. Análise Global de Tempos Máximos de Resposta Garantidos no SNS
8. Análise Específica do Hospital

Anexo I – Reclamações 2014

SIGLAS

HFF: Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE

CTH: Consulta a Tempo e Horas

ACSS: Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.

TRG: Tempos de Resposta Garantidos

TMRG: Tempos Máximos de Resposta Garantidos

O Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE, apresenta o «Relatório Anual sobre o Acesso aos Cuidados de Saúde.» O documento refere-se ao ano de 2014, visando cumprir o disposto no n.º 1, do artigo 7º, da Lei n.º 15/2014, de 21 de Março e ainda de acordo com o determinado pela Portaria n.º 87/2015, de 23 de Março.

Neste contexto, importa referir que a acessibilidade aos serviços públicos de saúde constitui-se como um dos pilares essenciais do Serviço Nacional de Saúde e, por esse motivo, vem emergindo uma atenção que lhe é totalmente devida. A implementação de sistemas de gestão das listas de espera cirúrgicas, primeiro e, mais recentemente, da “Consulta a Tempo e Horas” (CTH), consubstanciam essa relevância atribuída à acessibilidade tempestiva aos cuidados de saúde como um direito dos cidadãos.

A centralidade na acessibilidade dos utentes do HFF, à prestação de cuidados de saúde, tem sido objecto de uma crescente atenção neste período mais recente e com impactos significativos em diversas linhas de actividade. A relevância atribuída a esta abordagem, assentou, no aumento da produção em linhas de actividade como o hospital de dia ou consulta externa (primeiras consultas), como ainda, na promoção de uma gestão mais eficiente da lista de espera cirúrgica (LIC), lista de espera para a consulta externa (LEC) e ainda meios complementares de diagnóstico e terapêutica (MCDT).

Esta preocupação foi particularmente evidenciada, em 2014, ao nível da execução dos objectivos institucionais de desempenho nesta área, com níveis de execução próximos dos 100% e evidenciando melhorias face ao ano anterior.

De acordo com o disposto no n.º 1 e 3, do artigo 26º, da Lei n.º 15/2014, de 21 de Março, foram estabelecidos tempos máximos de resposta garantidos e ainda tempos de resposta garantidos, pelos estabelecimentos de saúde do SNS. Pela Portaria n.º 87/2015, de 23 de Março, foram definidos os respectivos tempos máximos de resposta garantidos para o SNS e ainda a obrigatoriedade da sua publicação, o que o HFF tem assegurado no seu sítio, através da sua divulgação e actualização periódica.

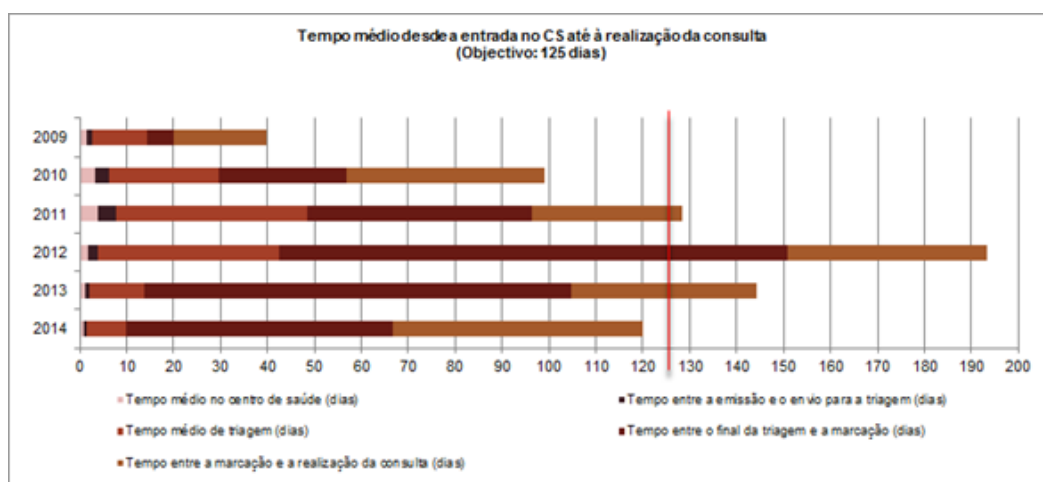
Este Relatório sobre o Acesso aos Cuidados de Saúde, no HFF, em 2014, representa assim, a prestação de contas que o Hospital deve à sociedade em geral e aos seus utilizadores, em particular. O HFF continuará a desenvolver todos os esforços por criar as condições, mesmo num contexto tão adverso como aquele que o afectou em 2014, necessárias a garantir uma maior acessibilidade e menores tempos de espera dos diversos serviços e cuidados de saúde.

ENQUADRAMENTO

Consulta Externa

A aposta na promoção da acessibilidade e encurtamento dos tempos de resposta, permitiu que, em 2014, do total da actividade de consultas externas, 32,54% fossem primeiras consultas, superior ao verificado em 2013 e que foi de 31,58%.

No caso do “tempo médio de resposta” ao pedido, bem como a “% de pedidos atendidos em tempo adequado” é evidenciada uma melhoria sustentada e no sentido da promoção da acessibilidade. No primeiro caso, o HFF apresenta, não só uma redução do tempo face ao ano anterior, como ainda o cumprimento desta meta. Esta evolução considera e integra, ainda, o crescimento de referenciação de consultas através da plataforma CTH, que passou de um fluxo mensal de 211 consultas, em 2009, para 3.401, em 2014.



Indicadores CTH						
Especialidade	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Fluxo Entrada	40.817	37.792	36.507	27.358	17.308	2.529
Consultas Realizadas	30.258	28.029	27.184	12.349	7.837	560
Tempo médio no centro de saúde (dias)	0,8	1,2	1,7	3,8	3,1	1,3
Tempo entre a emissão e o envio para a triagem (dias)	0,5	0,7	2,2	4,1	3,1	1,4
Tempo médio de triagem (dias)	8,6	11,9	38,7	40,6	23,4	11,5
Tempo entre o final da triagem e a marcação (dias)	56,8	90,8	108,4	47,8	27,2	5,7
Tempo entre a marcação e a realização da consulta (dias)	53,2	39,5	42,4	32,2	42,3	19,8
Tempo médio de resposta ao pedido (dias)	120,0	144,1	193,4	128,5	99,1	39,7
% pedidos atendidos em tempo adequado	66,4%	57,6%	44,7%	54,9%	57,0%	87,1%

ENQUADRAMENTO

% pedidos atendidos em tempo adequado

Especialidade	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cardiologia	100,0%	86,0%	73,3%	46,1%	64,4%	79,4%
Cirurgia Geral	96,9%	94,1%	77,7%	82,2%	97,5%	97,5%
Cirurgia Geral - Obesidade			40,0%	0,0%	4,9%	11,5%
Cirurgia Maxilofacial	100,0%	81,5%	92,9%	96,1%	91,9%	85,2%
Cirurgia pediátrica	80,0%	88,9%	90,3%	87,5%	86,6%	83,7%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	95,2%	93,4%	87,5%	97,4%	98,0%	99,4%
Doenças Infecciosas	100,0%	81,4%	68,7%	79,6%	88,2%	95,2%
Dor						97,9%
Gastroenterologia	69,6%	30,5%	56,0%	61,6%	18,3%	20,0%
Ginecologia	80,5%	46,9%	52,7%	37,3%	63,0%	80,3%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisiatria						98,6%
Medicina interna	83,3%	76,1%	70,5%	59,8%	83,7%	84,8%
Nefrologia	28,6%	64,7%	81,2%	88,8%	94,8%	95,3%
Neurologia	100,0%	98,2%	98,2%	92,5%	89,3%	87,2%
Obstetrícia			100,0%	99,1%	99,7%	99,8%
Oftalmologia	27,3%	0,4%	2,2%	9,8%	7,2%	26,7%
Ortopedia	100,0%	51,0%	3,4%	7,2%	8,2%	7,8%
Otorrinolaringologia	60,0%	18,5%	17,3%	14,2%	55,6%	88,8%
Pediatria	90,5%	80,0%	75,7%	58,6%	70,9%	85,6%
Pneumologia	92,9%	40,6%	28,7%	22,5%	20,4%	40,7%
Psiquiatria - Consulta Geral					97,2%	95,6%
Urologia	82,4%	42,6%	66,9%	54,4%	58,6%	55,0%
Total	87,1%	57,0%	54,9%	44,7%	57,6%	66,4%

Actividade Cirúrgica e Lista de Espera Cirúrgica (LIC)

O HFF procurou, igualmente, ao nível da LIC, assegurar a melhoria dos tempos de resposta dentro do referencial estabelecido no âmbito do Contrato Programa, celebrado com a ARSLVT, conforme se pode verificar no quadro apresentado de seguida.

Natureza Objectivo	Tipo de Objectivo	Peso/Valor Máximo do Indicador			Indicador	Valor Máx. p/ Indicador	Objectivo 2014	Valor Realizado Ac. ao Mês	Grau de Cumprimento
Objectivos Nacionais	Acesso	15%							
A.2		3%	218.392	Percentagem de utentes referenciados para a consulta externa atendidos em tempo adequado (%)	218.392	65,0%	66,4%	102,2%	
A.4		3%	218.392	Percentagem utentes inscritos em LIC com tempo de espera <= TMRG (%)	218.392	90,6%	91,0%	100,4%	
Objectivos da Região		40%							
		15%	1.091.961	Tempo Médio de Resposta em LIC <	1.091.961	115 dias	114.4	100,5%	
		15%	1.091.961	% de Utentes em Espera para Cirurgia com Tempo Superior a 12 meses	1.091.961	2,4%	1,9%	126,3%	

Este esforço foi mais exigente, ao longo de 2014, para garantir estas metas considerando as dificuldades verificadas na substituição de médicos, que pelos prazos associados à concretização da sua contratação, ou mesmo a não contratação, tiveram impacto na programação das actividades do HFF. Situação com particular impacto na actividade cirúrgica, considerando o contexto delicado em matéria de recursos humanos, foi observada no Serviço de Anestesiologia.

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação	Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, E.P.E
Localização da sede	IC 19, 2720-276 Amadora
Telefone	21 434 82 00
e-mail	sec.geral@hff.min-saude.pt
Fax	21 434 55 66
site	www.hff.min-saude.pt
Unidades de saúde integradas na entidade	Serviço de Urgência Básica de Sintra Algueirão - Mem Martins
Localização	Rua das Eiras, n.º 34, 2725 – 297 Mem Martins
Telefone	21 434 55 35 (Recepção/admissão)
e-mail	sec.subsintra@hff.min-saude.pt

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Direcção / Administração	Luís Manuel Abrantes Marques, Nomeado Presidente, pela Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, de 19/12/2013, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º 253, de 31/12/2013, com efeitos a partir de 01/01/2014.	
Presidente do Conselho de Administração		
Vogais Executivos	Margarida Maria Pires Garcia Rato, Nomeada vogal executivo, pela Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º 253, de 31/12/2013, com efeitos a partir de 01/01/2014.	
	Luís Miguel Ferreira Rodrigues Gouveia, nomeado vogal executivo, pela Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º 253, de 31/12/2013, com efeitos a partir de 01/01/2014.	
	Nuno Afonso da Costa Alves, nomeado Director Clínico, pela Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º 253, de 31/12/2013, com efeitos a partir de 01/01/2014.	Nota: Helena Isabel de Seabra Nunes de Almeida, nomeada Directora Clínica, pela Resolução n.º16/2015, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ªSérie, de 26/02/2015, com efeitos a partir de 27/02/2015.
	João Luís Perestrelo Vieira, nomeado Enfermeiro Director, pela Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2ªSérie, n.º 253, de 31/12/2013, com efeitos a partir de 01/01/2014.	

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Fiscalização	Fiscal Único Efectivo: ABC – Azevedo Rodrigues, Batalha, Costa & Associados – SROC, Lda, inscrita na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas sob o n.º 115, representada por José Maria Monteiro de Azevedo Rodrigues , inscrito na Ordem dos Revisores Oficiais de sob o n.º 681, e Fiscal Único suplente – José Manuel Martins Gonçalves Roberto , inscrito na Ordem dos Revisores Oficiais de sob o n.º 1051, nomeados ao abrigo do Despacho n.º 2646/14 – SET, com efeitos a 19 de dezembro de 2014.	
Participação/Consulta (Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)	António de Almeida , nomeado Presidente do Conselho Consultivo do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE, pelo Despacho n.º 13480/2014, de 30 de outubro de 2014, publicado em Diário da República, 2ª série, n.º 215, de 6 de Novembro de 2014, com efeitos a 7 de novembro de 2014.	

Órgãos Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta		
Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde	a) Direcção de Admissão e Apoio a Doentes; b) Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para Cirurgia; c) Unidade Hospitalar da Consulta a Tempo e Horas.	
Outras Comissões	a) Comissão de Ética; b) Comissão de Farmácia e Terapêutica; c) Comissão de Qualidade e Segurança do Utente; d) Comissão de Transfusão Hospitalar; e) Comissão de Reanimação; f) Comissão de Controlo de Infecção Hospitalar; g) Comissão de Investigação Clínica; h) Comissão de Auditoria Clínica; i) Comissão Médica do Exercício Profissional; j) Comissão de Coordenação Oncológica; k) Comissão de Gestão de Camas e de Altas; l) Equipa Intra-Hospitalar de Cuidados Paliativos.	
Gabinete do Cidadão Telefone e-mail	Gabinete de Informação e Orientação 21 434 82 40 gio@hff.min-saude.pt	

1. Aplicações informáticas em uso nos sectores que envolvem o acesso a cuidados e fornecidas pelo Ministério da Saúde/Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ou pelo antigo IGIF), no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais:

SONHO	x
SINUS	x
SAM	x
SAPE	x
CTH	✓
SIGLIC	✓
SIES - Sistema de Informação dos Equipamentos de Saúde	x
SICA	✓
Agrupador de GDH – Integrador/WebGDH	✓

2. Outras aplicações informáticas utilizadas nos sectores que envolvem o acesso a cuidados de saúde:

Componentes aplicacionais do Sistema de Informação		
1	Soarian® Clinicals – Processo Clínico Eletrónico	✓
2	HOSIX – Processo Administrativo /Facturação	✓
3	Soarian® Scheduling – Agendamento global integrado	✓
4	HOSIX – SI Farmácia	✓
5	Portal de Farmácia/Ambulatório	✓
6	NEFRUS – SI Nefrologia	✓
7	APPOLO – SI Laboratório	✓
8	VueMotionPACS Carestream – Repositório Imagem Médica	✓
9	Soarian Files – Gestão documental clínica	✓
10	CARDIOBASE – SI Cardiologia	✓
11	ASTRIMED – Exames Obstetrícia	✓
12	Portal da Consulta	✓
13	Website Institucional e Intranet	✓
14	Portal MCDTs	✓
15	Patoware – SI Anatomia Patológica	✓
16	SI.VIDA – SI nacional para VIH	✓
17	SAP – SI Logístico e Financeiro	✓
18	Siemens ePrescription – Prescrição terapêutica (farmácia comunitária)	✓
19	bHealthflow RIS – SI Imagiologia	✓
20	RHV.v2 – SI nacional de Cadastro e Processamento de salários	✓
21	RIS - Unidades de Execução de Exames e Relatórios	✓
22	Siemens Manchester Triage II	✓

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

Níveis de Segurança

- Os acessos lógicos e físicos são salvaguardados contra intrusão, com base em acordos de confidencialidade, seja com colaboradores e com empresas (NDA) e mecanismos de protecção como: controlos de acesso, palavras passe e privilégios de acesso, em função do perfil do utilizador;
 - Implantada plataforma de gestão de identidades, integrando a informação de “cadastro” para mapeamento do perfil funcional nos sistemas de informação, de acordo com o perfil profissional, contemplando o prazo de acesso em função de contrato firmado;
 - A informação em produção, que diz respeito aos utentes, encontra-se em bases de dados seguras, localizadas num Centro de Dados, *module secure* e de acesso restrito;
 - A informação clínica é passível de auditoria e rastreabilidade, com identificação e *timestamps* sobre todos os eventos (criação, consulta, alteração, eliminação) nos registos clínicos;
 - As bases de dados principais do Hospital, tais como as que disponibilizam dados dos utentes, seja de carácter clínico (*SOARIAN*, *PEM*; etc...) como administrativo (*HOSIX*) encontram-se notificadas à Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd);
 - O Hospital possui uma política e procedimentos para a salvaguarda de dados com base em *backups* para TAPE (totais, parciais e incrementais), que são guardadas em Cofre apropriado e geograficamente deslocalizadas do Centro de Dados.
-

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	Refª e/ou Observações
1.1. O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?	✓		Sim, identifica as estruturas responsáveis pela prestação de cuidados.
1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?	✓		Plano de Actividades (PA) 2014, com indicadores de acessibilidade e metas por serviço.
1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente, ao nível das e outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?	✓		PA 2014 integram esta informação de Monitorização Mensal: • Utilização do Bloco operatório • Desmarcação Consultas /Exames. • Níveis de serviço na Anatomia Patológica.
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)			
O HFF garante a elaboração de políticas e procedimentos, bem como outros documentos de suporte, nas diversas áreas de intervenção e de acordo com as suas linhas de orientação em vigor. 1. <i>Dossier</i> da Direcção de Admissão e Apoio a Doentes. 2. <i>Dossier</i> do Gabinete de Informação e Orientação. 3. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia. 4. <i>Dossier</i> do Serviço Social – Políticas PO.01 e PO.02 e respectivos procedimentos. 5. <i>Dossier</i> da Direcção de Planeamento e Controlo de Gestão – Procedimentos de monitorização dos indicadores de gestão. 6. Manual de Gestão de Camas. 7. Regulamento da Urgência Geral. 8. Regulamento do Bloco Operatório. 9. <i>Dossiers</i> dos Serviços Clínicos. 10. <i>Dossiers</i> das Comissões.			

Medidas implementadas	S	N	Refª e/ou Observações
1.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso? Indicar os serviços envolvidos e constituição	✓		Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para a Cirurgia (UHGC)
1.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito? Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação	✓		Manual e Regulamento do SIGIC
1.3. Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a (s) instância (s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção? Apresentar em anexo os indicadores definidos	✓		Definidos em Contrato Programa 2014, níveis de produção globais e indicadores de acesso ao nível da Consulta Externa, Cirurgia de Ambulatório e actividade cirúrgica programada na sua globalidade, bem como nos PA dos Serviços Clínicos.
1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?	✓		Os indicadores fixados ao HFF são monitorizados e encontram-se reflectidos nos Planos de Actividade de cada Serviço Clínico e Plano de Desempenho. São ainda divulgados.
1.5. Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar	✓		Sim, são objecto de monitorização do desempenho do Hospital e constam no Contrato Programa 2014. Utilizados ainda em sede de monitorização da actividade da Consulta Externa.
1.6. A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?	✓		Os indicadores-objectivo do HFF, bem como os níveis globais de actividade, são apresentados trimestralmente, em reunião alargada (auditório) às chefias clínicas dos Serviços, com o objectivo de informar sobre a sua evolução e alertar para eventuais desvios. Adicionalmente, todos os meses, o HFF envia à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS LVT, I.P.) dados de actividade e indicadores, através do sistema SICA, que permitem aferir o grau de evolução dos mesmos.

Medidas implementadas (cont.)	S	N	Refª e/ou Observações
1.7. Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?	✓		É divulgada informação periódica, nomeadamente, a monitorização da produção, diariamente, por todos os intervenientes, com vista a assegurar a introdução de medidas correctivas e ainda, referentes aos objectivos institucionais.
1.8. Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?	✓		Nas reuniões de contratualização com a ARSLVT, o HFF teceu as suas considerações sobre os indicadores que lhe foram definidos. O resultado desta fundamentação encontra-se incorporado no Contrato-Programa de 2014, aprovado.
1.9. Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?	✓		No âmbito do apuramento periódico da actividade, encontra-se implementado um conjunto de tarefas que visa identificar e corrigir informação, com o objectivo de manter um elevado nível de qualidade de informação de gestão. Conforme tarefas definidas ao nível da Direcção de Produção e DPCG.
1.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?	✓		Os referenciais definidos para o programa CTH são monitorizados e disponibilizados através de Relatórios. No sítio institucional do HFF, é publicada a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde e TMRG.
1.11. Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)	✓		Foram assumidos os tempos de referência identificados pelo CTH e SIGIC.
1.12. Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?	✓		Constam os tempos de resposta relativos à actividade cirúrgica e ainda à primeira consulta médica com proveniência de CTH.
1.13. Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa (CP)/ Plano de Desempenho?	✓		Os tempos de resposta ao nível cirúrgico foram integrados no Contrato-Programa. Quanto à consulta externa, o Contrato-Programa define mínimos de concretização de peso relativo de primeiras consultas para a globalidade do HFF e % de doentes referenciados e atendidos em tempo adequado.

Medidas implementadas (cont.)	S	N	Refª e/ou Observações
1.14. Está afixada, em locais de fácil acesso e consulta, informação actualizada relativa ao Tempos de Resposta Garantidos para os diversos tipos de prestações e por patologia ou grupos de patologias? Especificar	✓		
1.15. Está disponível, no sítio da <i>internet</i>, informação actualizada das áreas de actividade/serviços disponíveis e a capacidade instalada e, mais concretamente, os respectivos Tempos de Resposta Garantidos, nas diversas modalidades de prestação de cuidados de Saúde?	✓		Divulgada a informação relativa às áreas de actividade e serviços disponíveis e ainda a Carta dos Direitos de Acesso aos cuidados de Saúde.
1.16. Existe comprovativo, mediante registo ou impresso próprio, da prestação de informação aos utentes no ato de pedido ou marcação de consulta, tratamento ou exame, sobre os Tempos de Resposta Garantidos para prestação dos cuidados de que necessita? Indicar.	✓		Os TRG são divulgados, periodicamente, pelo Hospital. Os utentes são avisados por carta e ainda por SMS da data da realização da consulta.
1.17. Em caso de referenciação para outra unidade de saúde, estão definidos procedimentos para informar os utentes sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respectivos cuidados no estabelecimento de referência? Indicar.	✓		O Hospital assegura a programação das consultas e exames de acordo com a prioridade clínica. Em caso de necessidade de assegurar a continuidade de cuidados, são programados exames no exterior, em instituições do SNS ou convencionados.
1.18. O relatório anual sobre o acesso foi divulgado e publicado em suporte autónomo ou consta do Relatório de Actividades e/ou do Plano de desempenho?	✓		Foi disponibilizado na Intranet e no sítio institucional do Hospital. Está acessível através da ligação: http://www.hff.min-saude.pt/index.php/conteudo/relatorio-anual-sobre-o-acesso-a-cuidados-de-saude-hospital-fernando-fonseca-epe_102 .
1.19. As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objecto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? Apresentar quadro-resumo discriminando tipo de reclamação, origem, objecto, consequências (anexo)	✓		O tratamento estatístico de reclamações interno é de acesso generalizado aos profissionais do HFF, através de ferramenta de suporte acessível através da intranet. Este acesso está disponível permanentemente e é actualizado, mensalmente. Apresentada por tempo de resposta, mediana, Serviço, entre outras dimensões. Ver Anexo I.

1.20. As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?	✓	O HFF realiza, anualmente, um inquérito de satisfação dirigido aos profissionais, cujos resultados são apresentados em sessão no auditório do HFF e, posteriormente, divulgados. Consta ainda no PA da Consulta Externa.
1.21. A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?	✓	Existem, apenas, pedidos de esclarecimento em relação a queixas.
1.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar	✓	
1.23. O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-geral das Actividades em Saúde (IGAS)?	✓	
1.24. As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto "SIM Cidadão"? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)	✓	Informação consta no próprio sistema do projecto "SIM Cidadão", nomeadamente, são publicados relatórios anuais pela IGAS e ARSLVT.

ANÁLISE GLOBAL DE TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO HOSPITAL (TMRG)

Consulta Externa e MCDT em doenças cardiovasculares

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2014 Média (dias)
Hospitais do Serviço Nacional de Saúde			
Primeira Consulta de Especialidade Hospitalar Referenciada pelos Centros de Saúde			
• De realização "muito prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (quinze) dias a partir do registo de pedido de consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	30	40,5
• De realização "prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo de pedido de consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	60	62,5
• De realização "normal" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo de pedido de consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	150	135,4
Meios Complementares de diagnóstico e terapêutica em doenças cardiovasculares			
• Cateterismo Cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		De acordo com indicação clínica
• Pacemaker cardíaco	30 (trinta) dias após a indicação clínica		De acordo com indicação clínica

- O sistema de informação Alert-P1 foi implementado, no HFF, no final do 2º semestre de 2009, e respectivos Centros de Saúde com que se articula, agora integrados no ACES Amadora e Sintra. Verifica-se, no entanto, que a aplicação informática apresenta ainda significativos constrangimentos no seu desenvolvimento e que impedem o correcto registo de dados ao nível do Hospital;
- Os dados dos tempos de espera de primeiras consultas de especialidade, pedidas pelos Centros de Saúde, foram extraídos do "ADW-CTH";
- O HFF, durante o ano de 2014, continuou, à semelhança de 2013, envolvido na tentativa de resolução dos problemas informáticos identificados, não tendo sido possível concretizar a sua resolução, dificultando uma análise mais fiável dos Tempos de Resposta (TR), ao nível da Consulta Externa;
- Para a identificação da "TR da entidade em 2014", recorre-se à média, considerando-se elegíveis para a análise, todos os episódios realizados durante esse ano, calculando a média de dias que decorre entre o pedido e a sua realização.

Cirurgia Programada e Cirurgia programada em Oncologia

Análise Global dos TMRG			
(Fonte: SIGLIC)			
Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2014 Média (dias)
Cirurgia programada			
• Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	3 (três) dias após a indicação clínica	3,0	4,4
• Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15,0	9,9
• Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	60,0	20,0
• Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	270,0	66,2
Cirurgia programada em Oncologia			
• Prioridade “de nível 4” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	3 (três) dias após a indicação clínica	3,0	15,5
• Prioridade “de nível 3” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15,0	12,6
• Prioridade “de nível 2” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	45 (quarenta e cinco) dias após a indicação clínica	45,0	25,1
• Prioridade “de nível 1” de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	60,0	35,1

ANÁLISE ESPECÍFICA DO HFF, EPE

CONSULTA EXTERNA (consultas médicas e não-médicas) – Comparação da produção, ano de 2014 e ano de 2013

(Fonte: SICA)

Especialidade	Consultas Realizadas							
	Nº 1ºs consultas 2014	Nº 1ºs consultas 2013	Varição 1ºs 2014/2013	Nº consultas subsequentes 2014	Nº consultas subsequentes 2013	Total consultas 2014	Total consultas 2013	Varição 2014/2013
Anestesiologia	4.229	4.398	0	974	848	5.203	5.246	-1%
Cardiologia	2.638	2.359	12%	7.087	7.111	9.725	9.470	3%
Cirurgia Geral	8.356	8.239	1%	11.084	11.199	19.440	19.438	0%
Cirurgia Maxilo-Facial	675	506	33%	524	438	1.199	944	27%
Cirurgia Pediátrica	1.911	1.979	-3%	4.235	4.224	6.146	6.203	-1%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva e Estética	2.538	2.740	-7%	4.071	4.666	6.609	7.406	-11%
Diabetologia	40	679	-94%	165	1.993	205	2.672	-92%
Doenças Autoimunes	44			205		249		
Total - Infectologia	458	382	20%	1.166	1.005	1.624	1.387	17%
Dor	377	333	13%	2.849	2.991	3.226	3.324	-3%
Endocrinologia e Nutrição	72	685	-89%	112	2.482	184	3.167	-94%
Gastroenterologia	2.749	2.160	27%	4.782	4.383	7.531	6.543	15%
Ginecologia	5.139	5.177	-1%	7.157	7.813	12.296	12.990	-5%
Hipertensão	1	150	-99%	1	256	2	406	-100%
Imuno-hemoterapia	6.030	6.008	0%	260	214	6.290	6.222	1%
Medicina Física e Reabilitação	1.752	1.775	-1%	3.010	3.233	4.762	5.008	-5%
Medicina Interna	5.578	4.190	33%	12.295	7.891	17.873	12.081	48%
Nefrologia	1.011	1.027	-2%	4.349	3.945	5.360	4.972	8%
Neurologia	3.472	3.243	7%	9.312	8.790	12.784	12.033	6%
Obstetrícia	4.885	4.555	7%	7.115	7.641	12.000	12.196	-2%
Oftalmologia	10.286	11.100	-7%	15.255	14.450	25.541	25.550	0%
Oncologia Médica	755	792	-5%	13.480	13.752	14.235	14.544	-2%
Ortopedia	9.023	7.742	17%	9.832	10.290	18.855	18.032	5%
Otorrinolaringologia	6.279	6.794	-8%	8.308	8.296	14.587	15.090	-3%
Pediatria	7.558	7.220	5%	15.912	17.760	23.470	24.980	-6%
Pneumologia	1.939	1.867	4%	4.918	4.526	6.857	6.393	7%
Psiquiatria Total	1.747	1.919	-9%	23.357	22.681	25.104	24.600	2%
Urologia	3.164	3.431	-8%	7.995	9.092	11.159	12.523	-11%
Psicologia	1.277	1.124	14%	6.686	7.634	7.963	8.758	-9%
Apoio Nutricional e Dietética	1.065	829	28%	1.721	1.302	2.786	2.131	31%
Outras	1.370	1.520	-10%	15.265	19.320	16.635	20.840	-20%
TOTAL	96.418	94.923	2%	203.482	210.226	299.900	305.149	-2%

ANÁLISE ESPECÍFICA DO HFF, EPE

Primeiras Consultas de Especialidade – Sistema CTH

Última Especialidade do Pedido	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados.			Consultas Realizadas em 2014. Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade.					Consultas realizadas fora TMRG (%)
	Pedidos agendados (para data futura)	Tempo médio de resposta previsto (dias)	Tempo máximo de resposta previsto (dias)	Nº Consultas Realizadas	"Muito Prioritárias" realizadas até 30 dias	"Prioritárias" realizadas entre 31 e 60 dias	"Normal" realizadas entre 60 e 150 dias	Consultas realizadas fora TMRG	
Cardiologia	158	163,3	346,0	652	4	38	476	134	20,6%
Cirurgia Geral	269	102,1	417,8	3.743	129	276	3.244	94	2,5%
Cirurgia Geral - Obesidade	9	302,0	366,0	139	0	2	14	123	88,5%
Cirurgia Maxilo-facial	55	109,4	251,6	283	11	24	206	42	14,8%
Cirurgia pediátrica	255	168,7	376,3	862	23	39	659	141	16,4%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	12	79,8	495,0	493	2	12	476	3	0,6%
Doenças Infecciosas	2	61,1	63,2	84	5	19	56	4	4,8%
Dor	18	57,1	135,0	47	0	8	38	1	2,1%
Gastroenterologia	416	566,1	1.214,6	873	39	63	73	698	80,0%
Ginecologia	331	296,3	985,8	2.249	111	313	1.381	444	19,7%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	2	33,6	34,1	73	0	19	53	1	1,4%
Medicina interna	119	86,0	364,0	1.007	42	322	490	153	15,2%
Nefrologia	28	98,8	276,1	339	0	17	306	16	4,7%
Neurologia	503	228,5	470,2	1.041	1	0	907	133	12,8%
Obstetrícia	267	47,5	115,1	3.016	47	214	2.749	6	0,2%
Oftalmologia	1.980	352,8	912,0	5.618	7	94	1.398	4.119	73,3%
Ortopedia	669	320,4	940,4	2.548	1	36	163	2.348	92,2%
Otorrinolaringologia	449	131,1	462,3	3.319	81	1.220	1.646	372	11,2%
Pediatria	168	133,7	538,2	894	7	87	671	129	14,4%
Pneumologia	208	162,5	802,8	649	24	66	474	385	59,3%
Psiquiatria - Consulta Geral	107	93,0	181,3	566	10	94	437	25	4,4%
Urologia	245	208,5	516,0	1.765	43	250	678	794	45,0%
Total	6.270	266,4	1.214,6	30.260	587	3.213	16.295	10.165	33,6%

(Fonte: ADW-CTH)

ATIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2014 e 2013

(Fonte: SIGLIC)

Especialidade	Produção Cirurgias			Lista de Inscritos para Cirurgia			Tempo de Espera (Operados)		
	Cirurgias Programadas			Nº entradas em LIC			Mediana		
	2014	2013	Var 2014 vs 2013 %	2014	2013	Var 2014 vs 2013 %	2014	2013	Var 2014 vs 2013 %
Cirurgia Geral	4.663	5.266	-11,5%	6.178	6.099	1,3%	23	25	-8,0%
Cirurgia Maxilo-Facial	179	147	21,8%	208	157	32,5%	15	19	-21,1%
Cirurgia Pediátrica	704	753	-6,5%	1.013	911	11,2%	66	74	-11,5%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1.838	1.878	-2,1%	2.350	2.478	-5,2%	21	22	-4,5%
Ginecologia	712	750	-5,1%	1.002	1.116	-10,2%	72	52	37,5%
Oftalmologia	3.530	3.160	11,7%	3.866	3.576	8,1%	10	5	100,0%
Ortopedia	1.968	2.424	-18,8%	2.714	3.023	-10,2%	3	4	-25,0%
Otorrinolaringologia	1.297	1.313	-1,2%	1.749	1.689	3,6%	92	50	84,0%
Urologia	1.286	1.379	-6,7%	1.597	1.633	-2,2%	45	44	2,3%
TOTAL	16.177	17.070	-5,2%	20.677	20.682	0,0%	21	20	5,0%

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera em dias

ACTIVIDADE CIRÚRGICA – Tempos de Espera por nível de prioridade Ano 2014

Especialidade	Cirurgias Programadas realizadas no ano de 2014					
	Tempo até à realização da cirurgia após indicação cirúrgica, por nível de prioridade					
	Percentagem de Cirurgias realizadas					
	Total de cirurgias programadas realizadas 2014	Nível 4 - realizadas até 72 horas	Nível 3 - realizadas até 15 dias	Nível 2 - realizadas até 60 dias	Nível 1 - realizadas até 270 dias	Fora do TMRG (> 270 dias)
Cirurgia Geral	4.663	100,0%	86,0%	96,6%	98,0%	1,8%
Cirurgia Maxilo-Facial	179	6,3%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%
Cirurgia Pediátrica	704	66,7%	87,5%	88,0%	98,9%	1,0%
Cirurgia Plástica e Reconstructiva	1.838	100,0%	81,8%	95,1%	96,5%	3,3%
Ginecologia	712	50,0%	77,6%	80,9%	66,8%	17,8%
Oftalmologia	3.530	50,0%	90,7%	97,2%	97,7%	1,9%
Ortopedia	1.968	58,5%	86,0%	94,9%	95,8%	1,7%
Otorrinolaringologia	1.297	100,0%	69,0%	72,1%	94,1%	5,4%
Urologia	1.286	-	66,7%	73,3%	98,2%	1,8%
TOTAL	16.177	57,9%	86,5%	92,7%	96,4%	2,9%

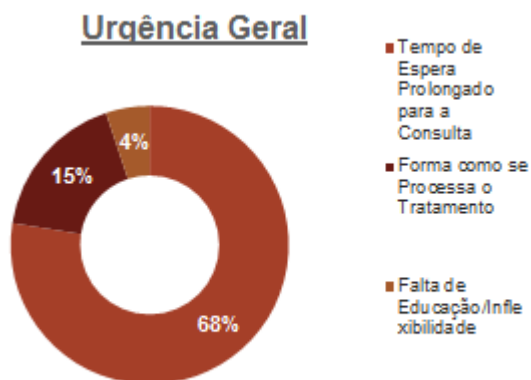
ANEXO I

Tratamento Estatístico de Reclamações 2014

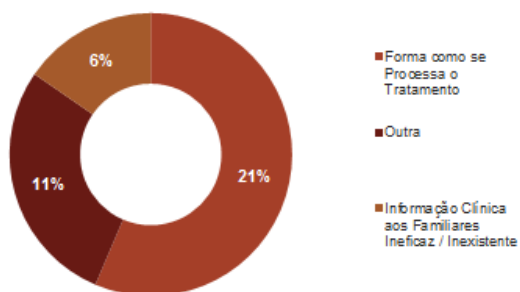
1. As sugestões e reclamações apresentadas pelos utentes, constantes em Livro de Reclamações, são consideradas, nomeadamente, em termos elaboração de Planos de Actividades dos Serviços clínicos e não clínicos e na respectiva apresentação e discussão com o Conselho de Administração, integrando-se, ainda, no Plano de Qualidade, incluindo objectivos de melhoria, nesta área.
2. O HFF considera da maior relevância, a disponibilização de instalações adequadas, específicas aos seus utentes, nas Urgências e ainda Consulta Externa, devidamente assinaladas, para apresentação de reclamações e com apoio administrativo. Ao mesmo tempo, são disponibilizados livros de reclamações em diversos locais do HFF e, ainda no exterior, onde se verifica, também, a realização de actividade hospitalar.
3. Em 2012, o HFF identificou a necessidade de obter e implementar uma ferramenta informática que eliminasse o papel, que permitisse a rastreabilidade de toda a gestão das reclamações e que possibilitasse, automaticamente, insistências junto dos Serviços e respectivas Direcções, tendo em vista a diminuição do tempo de resposta. Assim, procedeu-se ao desenho e implementação da fase 1 de uma aplicação informática para a gestão de reclamações, “Sugira”, com o objectivo de permitir a rastreabilidade de toda a gestão das reclamações, nomeadamente:
 - Data de entrada até à resposta ao utente;
 - Responsáveis pelas respostas;
 - Obrigatoriedade de descrição de medidas correctivas tidas nos Serviços;
 - Identificação dos prazos de resposta, associados às diversas fases do processo de resposta e envio de alertas para os responsáveis pelas respostas.
4. Em 2013, iniciou-se a utilização da referida ferramenta. Esta assegura um fluxo que permite aos Directores de primeira linha terem conhecimento das suas reclamações e encaminhar para os visados nas reclamações, para que sejam elaboradas justificações das mesmas, nomeadamente, a obrigatoriedade de descrição de medidas correctivas tidas nos Serviços. Foi ainda disponibilizada uma ferramenta adicional de gestão, em articulação com a Direcção de Qualidade, que permite aos Serviços verificarem, estatisticamente, indicadores de gestão referentes às reclamações.

ANEXO I

Nº de Doentes Assistidos/Número de Reclamações - Análise por Trimestre 2013/2014										
Actividade	1ºTrimestre 2014			1ºTrimestre 2013		2ºTrimestre 2014			2ºTrimestre 2013	
	D. Assist.	nº recl.	%recl	nº recl.	%recl	D. Assist.	nº recl.	%recl	nº recl.	%recl
Urgencia Geral	32.817	185	0,56%	165	0,49%	34.478	146	0,42%	107	0,31%
SUB	13.680	33	0,24%	23	0,22%	12.604	36	0,29%	14	0,12%
Urgência Ped.	16.682	18	0,11%	9	0,05%	15.557	12	0,08%	9	0,06%
Urgência Obst /Ginec	4.694	7	0,15%	11	0,24%	4.827	10	0,21%	5	0,10%
Cons. Externa	79.022	131	0,17%	99	0,13%	75.127	117	0,16%	103	0,13%
Internamento	7.439	26	0,35%	40	0,51%	7.355	31	0,42%	34	0,43%
Total	154.334	400	0,26%	347	0,23%	149.948	352	0,23%	272	0,18%
Actividade	3ºTrimestre 2014			3ºTrimestre 2013		4ºTrimestre 2014			4ºTrimestre 2013	
	D. Assist.	nº recl.	%recl	nº recl.	%recl	D. Assist.	nº recl.	%recl	nº recl.	%recl
Urgencia Geral	34.269	212	0,62%	123	0,35%	32.911	344	1,05%	150	0,43%
SUB	12.415	18	0,14%	31	0,26%	13.421	33	0,25%	38	0,30%
Urgência Ped.	12.025	7	0,06%	11	0,09%	16.941	11	0,06%	12	0,07%
Urgência Obst /Ginec	5.369	13	0,24%	7	0,14%	5.011	16	0,32%	5	0,10%
Cons. Externa	68.881	117	0,17%	98	0,14%	76.864	170	0,22%	134	0,16%
Internamento	7.217	21	0,29%	25	0,34%	7.626	26	0,34%	19	0,24%
Total	140.176	388	0,28%	295	0,21%	152.774	600	0,39%	358	0,23%



Internamento



Consulta Externa

