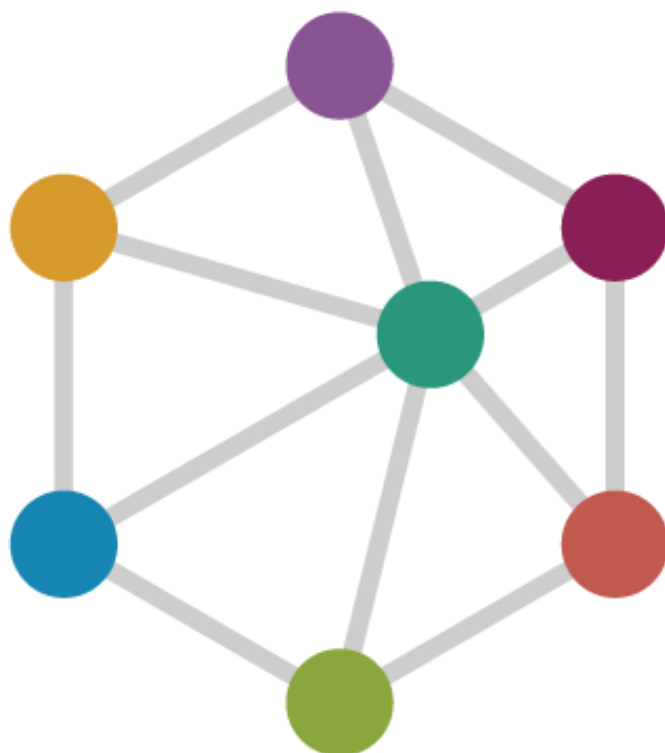


# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

2017

HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.



# RELATÓRIO ANUAL SOBRE O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA,  
E.P.E.

# Índice

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>                              | <b>5</b>  |
| <b>PARTE I.....</b>                                         | <b>8</b>  |
| <b>1. 1.IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....</b>  | <b>9</b>  |
| 1.1 Identificação da entidade .....                         | 9         |
| 1.2 Sistemas de Informação.....                             | 11        |
| <b>2. 2.REGULAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLO INTERNO .....</b> | <b>14</b> |
| 2.1 Documentos de orientação.....                           | 14        |
| 1.3 Implementação da carta dos direitos de acesso.....      | 15        |
| <b>PARTE II .....</b>                                       | <b>18</b> |
| <b>3. 1.TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA .....</b>                | <b>19</b> |
| <b>PARTE III.....</b>                                       | <b>21</b> |
| <b>4. 1.UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE HOSPITALARES.....</b> | <b>22</b> |
| 1.1 Primeira Consulta Hospitalar (SIGA 1ª Consulta).....    | 22        |
| 1.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos).....          | 23        |

## Índice de Quadros

|                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1. Caracterização geral dos órgãos de administração, direção, consulta e apoio .....                                     | 9  |
| Quadro 2. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....                                       | 13 |
| Quadro 3. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes .....                                       | 14 |
| Quadro 4. Medidas realizadas para a implementação da carta dos direitos de acesso .....                                         | 15 |
| Quadro 5. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para primeira consulta de especialidade hospitalar .....                         | 19 |
| Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 nos Cuidados de Saúde Hospitalares.....                                          | 19 |
| Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)..... | 20 |
| Quadro 8. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via SI CTH, a 31.12.2016 e 31.12.2017 .....     | 22 |
| Quadro 9. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017                                 | 22 |
| Quadro 10. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017 .....                          | 23 |
| Quadro 11. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2016 e 31.12.2017 .....                                                     | 23 |
| Quadro 12. Operados em 2016 e 2017.....                                                                                         | 24 |
| Quadro 13. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2016 e 31.12.2017 ...                               | 24 |
| Quadro 14. Operados com Neoplasias Malignas em 2016 e 2017 .....                                                                | 24 |

## Sumário executivo

Foi erigido como eixo fundamental do Serviço Nacional de Saúde (SNS) “a centralidade no cidadão”. Desta forma, ao longo dos anos o acesso aos cuidados de saúde tem ocupado a agenda das políticas de saúde a nível nacional. O atual Governo Constitucional definiu como prioridade reduzir as desigualdades em saúde melhorando o acesso ao SNS e “reforçar o poder dos cidadãos na gestão do seu percurso na procura de cuidados de saúde”<sup>1</sup>.

Entende-se por acesso aos cuidados de saúde a possibilidade dos cidadãos obterem cuidados de saúde em tempo apropriado às suas necessidades e a alcançarem ganhos em saúde. A equidade do acesso nos serviços de saúde de qualidade depende da disponibilidade, acessibilidade, aceitabilidade e qualidade da força de trabalho da saúde<sup>2</sup>. Assim, cabe às instituições prestadoras de cuidados de saúde melhorarem as condições da oferta de serviços, bem como, criarem ferramentas para integrar e monitorizar o acesso dos utentes.

A centralidade na acessibilidade dos utentes do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE (HFF) à prestação de cuidados de saúde, nestes anos mais recentes, tem sido objecto de uma crescente atenção e com impacto significativo em diversas linhas de actividade. A relevância atribuída a esta abordagem assentou 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).

Assim, este documento representa, parte da prestação de contas da Unidade Local de Gestão de Acesso (ULGA) do HFF à comunidade em geral, bem como, contribui para a definição de políticas e estratégias institucionais do Hospital, por forma a melhorar os cuidados de acesso aos utilizadores do SNS e do HFF em particular.

A acessibilidade à consulta externa e a cirurgias no HFF melhorou de 2016 para 2017. O número de doentes em espera reduziu conforme quadro infra:

|                      | 2016  | 2017  | Δ 2017/2016 |
|----------------------|-------|-------|-------------|
| Consulta Externa CTH | 18298 | 10461 | -75%        |
| Cirurgia             | 7736  | 7239  | -7%         |

<sup>1</sup> Portaria n.º 153/2017 de 4 de Maio.

<sup>2</sup> *in Priorities for health systems strengthening in the WHO European Region - EOHSP*

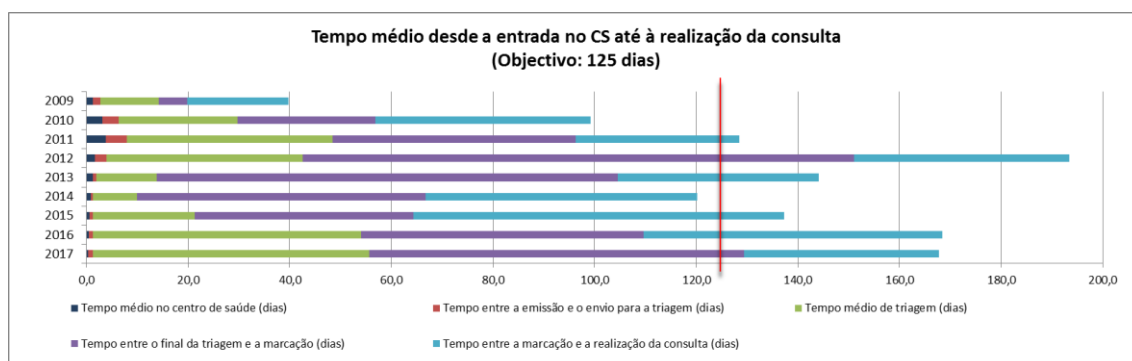
No ano de 2017, verificou-se um ligeiro aumento no número de consultas, tendo sido realizadas 319.299 consultas médicas comparando com o período homólogo foram realizadas mais 2.394 consultas, variação de 1%, tendo-se observado uma taxa de primeiras consultas de 30,18%. Este valor encontra-se, ainda assim, aquém dos 33,06%, fixado como objectivo institucional de primeiras consultas médicas.

Por outro lado, o número de consultas referenciadas via CTH evidencia uma diminuição, embora a variação face ao período homólogo não seja significativa (30.838 em 2018 vs 30.249 em 2017).

Em 2017, o tempo médio entre a marcação e a realização da consulta (dias) melhorou substancialmente passando dos 59 dias verificados em 2016 para 38 dias. Não obstante o tempo médio de triagem registado em 2017 (54,4 dias) aumentou ligeiramente face a 2016 (52,8 dias) bem como o tempo entre o final da triagem e a marcação, 73,8 dias em 2017 face aos 55,7 registados em 2016 (*vide* gráfico 2).

| Indicador                                                | 2017  | 2016  | 2015  | 2014  | 2013  | 2012  | 2011  | 2010  | 2009 |
|----------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| Fluxo Entrada (Média Mensal)                             | 2.826 | 3.423 | 3.726 | 3.421 | 3.164 | 3.051 | 2.302 | 1.470 | 219  |
| Consultas Realizadas (Média Mensal)                      | 2.521 | 2.532 | 2.343 | 2.552 | 2.337 | 2.265 | 1.029 | 653   | 140  |
| % pedidos atendidos em tempo adequado                    | 54%   | 55%   | 61%   | 66%   | 58%   | 45%   | 55%   | 57%   | 87%  |
| Tempo médio no centro de saúde (dias)                    | 0     | 0     | 1     | 1     | 1     | 2     | 4     | 3     | 1,3  |
| Tempo entre a emissão e o envio para a triagem (dias)    | 0,9   | 0,8   | 0,7   | 0,5   | 0,7   | 2,2   | 4,1   | 3,1   | 1,4  |
| Tempo médio de triagem (dias)                            | 54    | 53    | 20    | 9     | 12    | 39    | 41    | 23    | 11,5 |
| Tempo entre o final da triagem e a marcação (dias)       | 74    | 56    | 43    | 57    | 91    | 108   | 48    | 27    | 5,7  |
| Tempo entre a marcação e a realização da consulta (dias) | 38    | 59    | 73    | 54    | 40    | 42    | 32    | 42    | 19,8 |
| Tempo médio de resposta ao pedido (dias)                 | 168   | 168   | 137   | 120   | 144   | 193   | 129   | 99    | 39,7 |
| % pedidos atendidos em tempo adequado                    | 54%   | 55%   | 61%   | 66%   | 58%   | 45%   | 55%   | 57%   | 87%  |

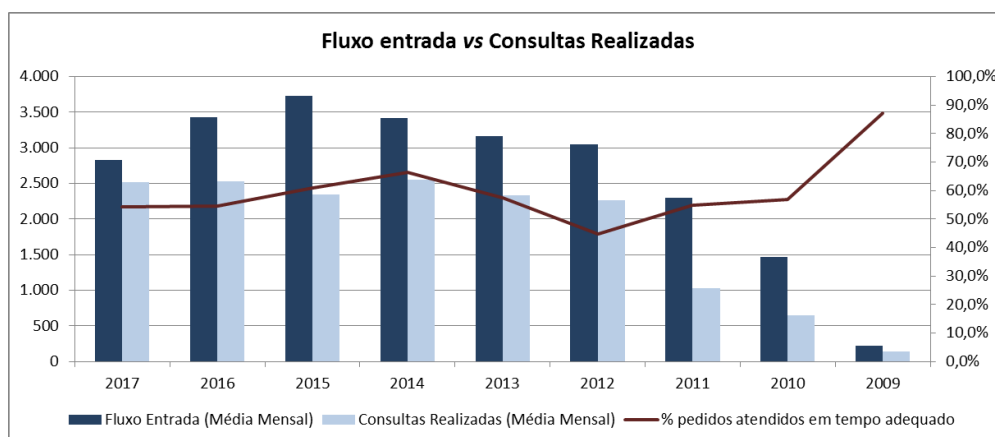
Na sequência do Livre Acesso e Circulação (LAC) do cidadão SNS, que cria a possibilidade do doente poder escolher o hospital de destino via CTH3, verificou-se uma diminuição significativa das consultas referenciadas via CTH (-19.2%).



**Gráfico 1 – Tempo médio desde a entrada no CS até à realização da consulta**

<sup>3</sup> Despacho 5911-B 2016 de 3 de Maio de 2016

Nas especialidades de Oftalmologia, de Ortopedia e de Cirurgia Geral – Obesidade o número de consultas CTH médias realizadas é superior ao número do fluxo de entrada em Lista de Espera de Consulta (LEC). Contudo, em 2017 realizaram-se em média 2.521 consultas CTH por mês e o fluxo de entrada foi de 2.826 (*vide grafico 2*).



**Gráfico 2 – Fluxo de Entrada vs Consultas Realizadas**

O número de doentes em LIC apresenta um aumento de 703 doentes relativamente ao período homólogo, no entanto o valor de Dezembro de 2016 deveu-se ao facto de cerca de 1.200 doentes terem sido retirados de LIC por terem ultrapassado o prazo de activação do vale cirúrgico. Estes doentes foram posteriormente repostos em Março de 2017. A comparação com Novembro de 2016, mostra que no final deste ano temos menos 435 doentes em LIC.

Os doentes inscritos, 64% dos mesmos, aguardavam cirúrgica há menos de 6 meses (4.552 doentes). O ano de 2017 foi um ano em que a limitação de recursos humanos, nomeadamente na especialidades de Anestesia e profissionais de Enfermagem condicionaram de forma determinante a capacidade do HFF de reduzir os tempos de espera para cirurgia. Em 2017, foram operados, sensivelmente, o mesmo numero de doentes que em 2016.

Apesar das limitações acima enumeradas, realça-se o esforço efetuado pelos vários Serviços na resolução dos doentes mais antigos, tendo-se verificado uma diminuição do tempo mediano de espera de 147 dias para os 117 dias obtidos em Dezembro de 2017. Este valor, embora abaixo, ficou bastante próximo do valor previsto em Contrato-Programa (105 dias). Com tempos medianos acima do objetivo, destacam-se os Serviços de Cirurgia Maxilo-Facial, Oftalmologia, Urologia, ORL e Ortopedia B.

*Parte I*

**IDENTIFICAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DA  
ENTIDADE PRESTADORA DE CUIDADOS  
DE SAÚDE**

## 1. Identificação e caraterização da entidade

### 1.1 Identificação da entidade

O Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE (HFF) constitui-se como Hospital de primeira linha para os cerca de 550.000 habitantes dos Concelhos de Amadora e de Sintra, desenvolvendo além da atividade assistencial, ainda atividade de investigação, ensino e formação pré e pós-graduada. É um Hospital acreditado pelo CHKS e tem 13 serviços certificados pela norma NP EN ISO 9001:2008. Desenvolve atividade em todas as linhas de produção, nas seguintes especialidades médicas: Anatomia Patológica (c/ microscopia eletrónica), Anestesia e Dor, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Maxilo-Facial, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Plástica e Reconstructiva, Gastrenterologia, Ginecologia, Imunoalergologia, Imunohemoterapia, Infecçiology, Medicina Física e Reabilitação, Medicina Interna, Nefrologia, Neonatologia, Neurologia, Obstetrícia, Oftalmologia, Oncologia Médica, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Paliativos, Patologia Clínica, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Psiquiatria da Infância e Adolescência, Radiologia, Saúde Ocupacional e Urologia.

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

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

| Órgãos                                                   | Constituição / Nomeação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Refª e/ou Observações |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Administração / Direção                                  | Presidente do Conselho de Administração: <b>Francisco João Velez Roxo</b> , nomeado presidente pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017 publicada em Diário da República n.º 63/2017, Série I de 2017-03-29, com efeitos a 03-03-2017.                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
|                                                          | Vogal executivo: <b>Maria de Fátima Campos de Sena e Silva</b> , nomeada vogal executiva pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017 publicada em Diário da República n.º 63/2017, Série I de 2017-03-29, com efeitos a 03-03-2017.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                       |
|                                                          | Vogal executivo: <b>Márcia Raquel Inácio Roque</b> , nomeada vogal executiva pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017 publicada em Diário da República n.º 63/2017, Série I de 2017-03-29, com efeitos a 03-03-2017.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
|                                                          | Direção Clínica: <b>Marco António Franco Lopes Ferreira</b> , nomeado director clínico pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 186/2017 publicada em Diário da República n.º 233/2017, Série I de 2017-12-05, com efeitos a 17-11-2017.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                       |
|                                                          | Enfermeiro Director: <b>Rui Jorge Dias dos Santos</b> , nomeado enfermeiro director pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2017 publicada em Diário da República n.º 63/2017, Série I de 2017-03-29, com efeitos a 03-03-2016.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |
| Fiscalização                                             | Fiscalização 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 <b>José Maria Monteiro de Azevedo Rodrigues</b> , inscrito na Ordem dos Revisores Oficiais de sob o n.º 681, e Fiscal Único suplente – <b>José Manuel Martins Gonçalves Roberto</b> , 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                                  | Participação/Consulta: <b>Em fase de substituição.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |
| Apoio Técnico no domínio do acesso aos cuidados de saúde | Coordenador da Unidade Local de Acesso: <b>Eduardo de Brito Alçada Castela</b> , nomeado por deliberação do Conselho de Administração, publicado no boletim Informativo Nº 39 /2017 de 28 de dezembro de 2017.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |
| Gabinete do Utente                                       | Gabinete de Informação e Orientação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |
| Telefone                                                 | 21 434 82 40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |
| e-mail                                                   | gio@hff.min-saude.pt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |

## 1.2 Sistemas de Informação

### Aplicações informáticas Gerais

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., no âmbito de contratos celebrados pelos serviços centrais:

Quadro 2: Aplicações informáticas gerais em uso

| Aplicações informáticas |                                                                                                                   | Em uso |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1. SONHO                | Sistema Administrativo para os Cuidados de Saúde Primários e Cuidados Hospitalares                                | X      |
| 2. SINUS                | Sistema de Informação Nacional dos Cuidados de Saúde Primários                                                    | X      |
| 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                                                               | ✓      |
| 5. SIGLIC               | Sistema Informático de Gestão das Listas de Inscritos para Cirurgia                                               | ✓      |
| 6. VAI                  | Via de Acesso Integrado – Sistema de Referenciação                                                                | X      |
| 7. GESTCARE CCI         | Sistema Informático para registo e monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados              | X      |
| 8. RNU                  | Registo Nacional de Utentes                                                                                       | ✓      |
| 9. PDS                  | Plataforma de Dados da Saúde (registo de cirurgia segura, Prescrição eletrónica e outros)                         | ✓      |
| 10. SGES                | Sistema de Gestão de Entidades de Saúde                                                                           | X      |
| 11. SIM@SNS             | Sistema Informação Monitorização do Serviço Nacional de Saúde com três componentes:<br>SDM@SNS<br>SIARS<br>MIM@UF | X      |
| 12. SICA                | Sistema de Informação de Contratualização e Acompanhamento                                                        | ✓      |

## 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 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| AcessFive                   | Aplicação de gestão dos terminais biometricos de ponto                                                                                    | Transversal                                       |
| Appolo                      | SI departamental da Patologia Clínica                                                                                                     | Patologia Clínica                                 |
| Astraia                     | SI clinico de Obstetria (Exames)                                                                                                          | Obstetrícia                                       |
| G.Filas, Kiosks e CorpTV    | SI de gestão das filas de espera, kiosks de check-in/pagamentos e TV corporativa                                                          | Urgência                                          |
| bHealth Flow RIS            | SI de Radiologia                                                                                                                          | Imagiologia                                       |
| bHealth Flow Shot           | SI das especialidades com produção de captura de imagem medica (Gastro, Pneumo, Ginecologia, ORL, Oftalmologia)                           | Especialidades - Transversal                      |
| Cardiobase                  | SI de Exames da Cardiologia (Holter, Hemodinamica, Mappa)                                                                                 | Cardiologia                                       |
| Gestão de Horários          | SI de gestão de Horarios, Escalas e Ferias                                                                                                | Transversal                                       |
| Gestão de Ocorrências       | SI de registo de ocorrência clinicas e não clinicas                                                                                       | Transversal                                       |
| Gesmanth                    | SI de registo de incidentes e pedidos com infraestrutura fisica, redes, mobiliarios, etc                                                  | Transversal                                       |
| HOSIX VB                    | SI de gestão hospitalar (equiv SONHO)                                                                                                     | Transversal                                       |
| ManchesterTriage            | SI do Protocolo de Manchester                                                                                                             | Urgência                                          |
| Nefrus                      | SI departamental de Nefrologia Dialise e integração com GID nacional                                                                      | Nefrologia                                        |
| Soarian OPENlink            | Broker de interoperabilidade com o eSIS interno e externo                                                                                 | Transversal                                       |
| PatoLogic                   | SI de Prescrição de exames de anatomia Patológica                                                                                         | Anatomia Patológica                               |
| PEM                         | SI de Prescrição externa de medicamentos                                                                                                  | Transversal                                       |
| Portal da Consulta          | SI de apoio administrativo ao medico - Contexto de ambulatorio                                                                            | Consulta Externa                                  |
| Portal da Farmácia          | SI de validação de terapeutica da Farmácia (Internamento e Hdia)                                                                          | Transversal                                       |
| Portal de MCDT's            | SI de apoio ao agendamento de MCDTs (Lista de Espera, prioridades)                                                                        | Transversal                                       |
| Portal do Executivo         | SI de apoio ao circuito de despacho do CA                                                                                                 | Administração e Direcções                         |
| RHV                         | SI de Vencimentos                                                                                                                         | Recursos Humanos                                  |
| SAP EHP 7                   | SI de apoio aos circuitos logistico e financeiro, incluindo imobilizado e farmacia                                                        | Logistica, Financeira e Farmácia                  |
| SIVIDA                      | SI departamental nacional para infecciologia e apoio ao programa VIH                                                                      | Infecciologia                                     |
| Soarian Clinicals           | Processo Clinico eletrónico (consulta, internamento, bloco , urgencia e Hdia, incluindo prescrição, registos, relatorios, diários, .....) | Transversal                                       |
| Soarian Scheduling          | SI Transversal de Agendamento (Imagiologia, Ortopedia)                                                                                    | Transversal                                       |
| VuePACS                     | SI para repositório centralizado da imagem medica e relatorios                                                                            | Imagiologia                                       |
| sugarCRM                    | SI de gestão da relação com utentes                                                                                                       | Transversal                                       |
| IVR - OneAgent              | SI de Centro de Contacto (Gestão inbound e outbound)                                                                                      | Transversal                                       |

## Segurança da informação

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

### Quadro 2. Descrição dos métodos e parâmetros de segurança da informação dos utentes

Está em atividade a plataforma de gestão de identidades que integra a informação de “cadastro”, para mapeamento do perfil funcional nos sistemas de informação, de acordo com o perfil profissional, permitindo 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.

## 2. 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 3. 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?                                                                                                                                                                | ✓   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.2 Os Planos e Relatórios de Atividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?                                                                                                                                                                                           | ✓   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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)? | ✓   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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)                                                       | ✓   |     | <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier da Amissão e Apoio a Doentes.</li> <li>- Dossier do Gabinete de Informação e Orientação.</li> <li>- Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia.</li> <li>- Dossier do Serviço Social – Políticas PO.01 e PO.02 e respetivos procedimentos.</li> <li>- Dossier da Direção de Planeamento e Controlo de Gestão –Procedimentos de monitorização dos indicadores de gestão.</li> <li>- Manual de Gestão de Camas.</li> <li>- Regulamento da Urgência Geral.</li> <li>- Regulamento do Bloco Operatório.</li> <li>- Dossiers dos Serviços Clínicos.</li> <li>- Dossiers das Comissões.</li> <li>- Regulamentação de Investigação Clínica</li> <li>- Regulamentação de Codificação Clínica</li> <li>- Regulamentação da ULGA</li> </ul> |

### 1.3 Implementação da carta dos direitos de acesso

Quadro 4. 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?                                                                         | ✓   |     | Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para a Cirurgia (UHGC). Todos os serviços cirúrgicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.2.2 No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?                                                                                                   | ✓   |     | Manual e Regulamento do SIGIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 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?                | ✓   |     | Definidos em Contrato Programa 2017, níveis de produção globais e indicadores de acesso ao nível da Consulta Externa, Cirurgia de Ambulatório e atividade cirúrgica programada na sua globalidade, bem como nos Planos de atividade dos Serviços Clínicos.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Apresentar em anexo os indicadores definidos                                                                                                                                            |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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?            | ✓   |     | Os indicadores fixados ao HFF são monitorizados e encontram-se refletidos nos Planos de Atividade de cada Serviço Clínico e Plano de Desempenho. Estes indicadores são objeto de divulgação periódica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.2.5 Os indicadores de resultados direcionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)?                                                    | ✓   |     | Sim, são objeto de monitorização do desempenho do Hospital e constam no Contrato Programa 2017. Utilizados ainda em sede de monitorização da atividade dos serviços clínicos nas várias linhas de atividade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Especificar                                                                                                                                                                             |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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)?                | ✓   |     | Os indicadores-objetivo do HFF, bem como os níveis globais de atividade, são apresentados trimestralmente, em reunião alargada (auditório) às chefias clínicas dos Serviços, com o objetivo de informar sobre a sua evolução e alertar para eventuais desvios. Adicionalmente, todos os meses, o HFF envia à ARS LVT /ACSS dados de atividade e indicadores, diariamente ao serviço de urgência e aos ACES respetivos, bem como, trimestralmente envia ao Ministério da Saúde e ao portal da transparência/Benchmarking. |
| 2.2.7 Existem planos especiais de monitorização e correção de desvios e/ou incumprimento de objetivos?                                                                                  | ✓   |     | É divulgada informação periódica, nomeadamente, a monitorização da produção, diariamente, para todos os intervenientes, com vista a assegurar a introdução de medidas corretivas e ainda, referentes aos objetivos institucionais.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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? | ✓   |     | 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 2017, aprovado. Monitorização e informação disponibilizada mensalmente.                                                                                                                                                                                                                                   |

| Medidas implementadas                                                                                                                                                                                                                                                            | Sim | Não | Refª e/ou Observações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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)?                                                         | ✓   |     | No âmbito do apuramento periódico da atividade, encontra-se implementado um conjunto de tarefas que visa identificar e corrigir informação, com o objetivo de manter um elevado nível de qualidade de informação de gestão. Conforme tarefas definidas ao nível da Direção de Produção e Direção de Planeamento e Controlo de Gestão. |
| 2.2.10 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 TRG, com a periodicidade trimestral.                                                                                      |
| 2.2.11 Foram estabelecidos Tempos de Resposta Garantidos para as diferentes áreas de prestação de cuidados?<br>Apresentar os tempos em mapa anexo                                                                                                                                | ✓   |     | Foram assumidos os tempos de referência identificados pelo CTH e SIGIC.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.2.12 Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Atividades?                                                                                                                                                                                   | ✓   |     | Constam os tempos de resposta relativos à atividade cirúrgica e ainda à primeira consulta médica com proveniência de CTH.                                                                                                                                                                                                             |
| 2.2.13 Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa/ 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.                                          |
| 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?<br>Especificar                                                          | ✓   |     | Informação divulgada no sítio do Hospital e TC interna.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 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? | ✓   |     | Divulgada a informação relativa às áreas de atividade, serviços disponíveis e ainda a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde                                                                                                                                                                                              |
| 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?<br>Indicar          | ✓   |     | Os TRG são divulgados, periodicamente, pelo Hospital. Os utentes são avisados por carta e ainda por SMS da data da realização da consulta.                                                                                                                                                                                            |
| 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?<br>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. O utente é informado do local e respetiva data de agendamento do ato.                      |
| 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?                                                                                                                          | ✓   |     | Foi disponibilizado na Intranet e no sítio institucional do Hospital.                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Medidas implementadas                                                                                                                                                                             | Sim | Não | Refª e/ou Observações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2.19 As reclamações e/ou sugestões relativas ao acesso são objeto de tratamento próprio, independentemente da sua génese/proveniência (Gabinete do Utente, Entidade Reguladora da Saúde, etc.)? | ✓   |     | 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 atualizado, mensalmente. Apresentada por tempo de resposta, mediana, Serviço, entre outras dimensões.                                                                                                  |
| 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?                                  | ✓   |     | A avaliação da satisfação, assente em inquérito com recolha de dados por telefone e suporte papel (questionários) do utente, abrangendo o internamento, urgências, Consulta Externa e Bloco Operatório (ambulatório) e realizado anualmente. Os resultados deste inquérito são objeto de publicação no sítio do Hospital. O Hospital tem ainda uma outra fontes de sugestões que é constituída pelas caixas de sugestões. |
| 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?             | ✓   |     | Existem pedidos de esclarecimento em relação a reclamações apresentadas pelos utentes do hospital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.2.22 Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei?<br>Quantificar e caracterizar                                               |     | ✓   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.2.23 O Relatório sobre o Acesso foi objeto de auditoria pela Inspeção-geral das Atividades em Saúde?                                                                                            |     | ✓   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## *Parte II*

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

## **Cuidados Hospitalares**

Considerando os tempos máximos de resposta garantidos, verifica-se que ao nível da primeira consulta hospitalar, as consultas muito prioritárias e prioritárias estão, na sua maioria, dentro dos tempos definidos. Apenas a consulta de prioridade normal teve um maior afastamento relativamente ao previsto.

A nível cirúrgico, verifica-se que em média, as cirurgias foram realizadas dentro dos tempos máximos de resposta garantidos.

## 1. Tempos Máximos de Resposta

Neste capítulo são apresentados 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 5. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para primeira consulta de especialidade hospitalar

| Tipo de Cuidados de Saúde e<br>Nível de Acesso                                                      | TMRG     | TRG | TR 2017 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----|---------|
| <b>Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelas unidades funcionais do ACES</b> |          |     |         |
| Muito prioritária                                                                                   | 30 dias  | 30  | 33.1    |
| Prioritária                                                                                         | 60 dias  | 60  | 54.7    |
| Prioridade «normal»                                                                                 | 150 dias | 90  | 190.9   |

Quadro 6. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 nos Cuidados de Saúde Hospitalares

| Tipo de Cuidados de Saúde e<br>Nível de Acesso                                          | TMRG                                                                       | TRG      | TR 2017  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (patologia geral)</b>   |                                                                            |          |          |
| Urgência diferida (nível 4)                                                             | 3 dias                                                                     | 3 dias   | 4 dias   |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                        | 15 dias                                                                    | 15 dias  | 10 dias  |
| Prioritário (prioridade 2)                                                              | 60 dias                                                                    | 60 dias  | 34 dias  |
| Normal (prioridade 1)                                                                   | 270 dias                                                                   | 270 dias | 112 dias |
| <b>Realização procedimentos hospitalares cirúrgicos programados (doença oncológica)</b> |                                                                            |          |          |
| Urgência diferida (nível 4)                                                             | 3 dias                                                                     | 3 dias   | 5 dias   |
| Muito Prioritário (prioridade 3)                                                        | 15 dias                                                                    | 15 dias  | 13 dias  |
| Prioritário (prioridade 2)                                                              | 45 dias                                                                    | 45 dias  | 37 dias  |
| Normal (prioridade 1)                                                                   | 60 dias                                                                    | 60 dias  | 37 dias  |
| Específico                                                                              | De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde | NA       |          |
| Específico                                                                              | De acordo com as orientações e normas emitidas pela Direção-Geral da Saúde | NA       |          |

Quadro 7. TMRG, TRG e TR da entidade para 2017 para realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

| Tipo de Cuidados de Saúde                                 | TMRG                                                                                                                                                    | TRG | TR 2017 |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|
| Cateterismo cardíaco                                      | 30 dias                                                                                                                                                 | NA  |         |
| Pacemaker cardíaco                                        | 30 dias                                                                                                                                                 | 30  | 53.9    |
| Exames de Endoscopia<br>Gastroenterológica                | 90 dias                                                                                                                                                 | 90  | 111.9   |
| Exames de Medicina Nuclear                                | 30 dias                                                                                                                                                 | ND  |         |
| Exames de Tomografia<br>Computorizada                     | 90 dias                                                                                                                                                 | ND  |         |
| Ressonâncias Magnéticas                                   | 90 dias                                                                                                                                                 | ND  |         |
| Angiografia diagnóstica                                   | 30 dias                                                                                                                                                 |     |         |
| Tratamentos de Radioterapia                               | 15 dias                                                                                                                                                 | ND  |         |
| Restantes MCDT integrados e<br>em programas de seguimento | A realizar dentro do TMRG<br>definido para a realização<br>do plano de cuidados<br>programados (<270 dias<br>para situações com<br>resolução cirúrgica) | NA  |         |

### *Parte III*

## ANÁLISE ESPECÍFICA DE UNIDADES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Durante 2017, observou-se de forma gradual uma diminuição do número de doentes em espera, para primeira consulta, com referenciação pelos Centros de Saúde.

O número de primeiras consultas foi ligeiramente inferior ao período homólogo, tendo-se verificado uma ligeira melhoria no tempo médio de resposta (167.6 dias em 2017).

Embora o tempo médio de resposta para a primeira consulta com prioridade normal tenha ultrapassado o tempo previsto, verificou-se uma melhoria significativa, no número de consultas realizadas em tempo adequado para pedidos muito prioritários e prioritários, com crescimento de 45% e 23 % face ao ano anterior.

O número de inscritos para cirurgia evidência um aumento no final de 2017 relativamente a 2016. Este aumento, como já referido anteriormente, relaciona-se com o cancelamento de inscrições, por não ativação do vale cirurgia, que ocorreu no final de 2017. Os indicadores da lista de espera cirúrgica mostram que o tempo mediano de espera foi de 3.9 meses, valor próximo do obtido em 2016. Em 2017 verificou-se que em média os doentes operados esperaram em 7.8 meses até à Cirurgia, sendo que 11% das situações ocorreu fora do tempo máximo de espera garantido.

## 1. Unidades de Cuidados de Saúde Hospitalares

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

Quadro 8. Pedidos a aguardar de primeiras consultas de especialidade hospitalar via CTH, a 31.12.

| Especialidade                     | Pedidos a aguardar consulta |               |             | Tempo médio dos pedidos a aguardar |              |             | Tempo máximo dos pedidos a aguardar |                |             |
|-----------------------------------|-----------------------------|---------------|-------------|------------------------------------|--------------|-------------|-------------------------------------|----------------|-------------|
|                                   | 2016                        | 2017          | Δ 2017/2016 | 2016                               | 2017         | Δ 2017/2016 | 2016                                | 2017           | Δ 2017/2016 |
| Cardiologia                       | 384                         | 267           | -30%        | 110,6                              | 74,3         | -33%        | 447,5                               | 614,6          | 37%         |
| Cirurgia Geral                    | 339                         | 325           | -4%         | 31,6                               | 46,4         | 47%         | 262,4                               | 629,5          | 140%        |
| Cirurgia Geral - Obesidade        | 238                         | 11            | -95%        | 523,5                              | 250,1        | -52%        | 1.025,5                             | 670,8          | -35%        |
| Cirurgia Maxilofacial             | 39                          | 29            | -26%        | 76,9                               | 38,6         | -50%        | 853,3                               | 191,4          | -78%        |
| Cirurgia pediátrica               | 51                          | 26            | -49%        | 145,4                              | 43,3         | -70%        | 179,3                               | 183,4          | 2%          |
| Cirurgia Plástica Reconstructiva  | 376                         | 338           | -10%        | 79,8                               | 90,3         | 13%         | 314,2                               | 365,5          | 16%         |
| Diabetologia                      | 42                          | 25            | -40%        | 101,7                              | 120,3        | 18%         | 269,3                               | 636,5          | 136%        |
| Doenças Infecciosas               | 65                          | 86            | 32%         | 549,5                              | 638,7        | 16%         | 1.136,6                             | 1.503,8        | 32%         |
| Dor                               | 28                          | 14            | -50%        | 25,8                               | 35,9         | 39%         | 47,6                                | 70,6           | 48%         |
| Gastroenterologia                 | 206                         | 171           | -17%        | 105,7                              | 93,2         | -12%        | 1.397,5                             | 1.764,7        | 26%         |
| Ginecologia                       | 776                         | 930           | 20%         | 86,9                               | 147,2        | 70%         | 465,4                               | 645,8          | 39%         |
| Imunologia                        | 288                         | 99            | -66%        | 245,1                              | 184,0        | -25%        | 493,3                               | 793,7          | 61%         |
| Imuno-hemoterapia                 | 1                           | 3             | 200%        | 100,7                              | 322,3        | 220%        | 100,7                               | 467,8          | 365%        |
| Medicina Física e de Reabilitação | 5                           | 20            | 300%        | 8,7                                | 19,6         | 125%        | 16,4                                | 43,4           | 165%        |
| Medicina interna                  | 137                         | 108           | -21%        | 72,4                               | 132,4        | 83%         | 915,4                               | 1.282,5        | 40%         |
| Nefrologia                        | 31                          | 41            | 32%         | 33,3                               | 65,6         | 97%         | 157,4                               | 524,5          | 233%        |
| Neurologia                        | 1125                        | 807           | -28%        | 219,9                              | 268,4        | 22%         | 650,6                               | 750,5          | 15%         |
| Obstetrícia                       | 336                         | 341           | 1%          | 23,8                               | 35,7         | 50%         | 178,4                               | 545,5          | 206%        |
| Oftalmologia                      | 7185                        | 3831          | -47%        | 185,7                              | 140,8        | -24%        | 725,6                               | 708,5          | -2%         |
| Ortopedia                         | 2614                        | 495           | -81%        | 278,0                              | 101,4        | -64%        | 789,3                               | 754,7          | -4%         |
| Otorrinolaringologia              | 742                         | 184           | -75%        | 57,4                               | 26,1         | -54%        | 286,6                               | 636,5          | 122%        |
| Pediatria                         | 533                         | 256           | -52%        | 71,6                               | 83,2         | 16%         | 431,3                               | 748,7          | 74%         |
| Pneumologia                       | 330                         | 319           | -3%         | 104,1                              | 175,7        | 69%         | 1.402,4                             | 1.769,5        | 26%         |
| Psiquiatria - Consulta Geral      | 406                         | 356           | -12%        | 181,9                              | 287,3        | 58%         | 1.262,5                             | 1.629,6        | 29%         |
| Urologia                          | 2016                        | 1379          | -32%        | 295,2                              | 306,4        | 4%          | 705,3                               | 826,6          | 17%         |
| <b>Total Geral</b>                | <b>18293</b>                | <b>10.461</b> | <b>-43%</b> | <b>193,0</b>                       | <b>166,7</b> | <b>-14%</b> | <b>1.402,4</b>                      | <b>1.769,5</b> | <b>26%</b>  |

No número de pedidos à aguardar consulta, estão incluídos todos os pedidos referenciados pelos ACES para o HFF. Estão incluídos os pedidos em criação ou que foram devolvidos para os Centros de Saúde (sem recusa). Assim, especialidades com Tempo Máximos muito elevados, correspondem na sua maioria a situações de devolução.

Quadro 9. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017

| Especialidade                             | Total Consultas |               |             | Consultas realizadas fora TMRG |                 |             | Tempo médio de Resposta (dias) |              |             |
|-------------------------------------------|-----------------|---------------|-------------|--------------------------------|-----------------|-------------|--------------------------------|--------------|-------------|
|                                           | 2016            | 2017          | Δ 2017/2016 | 2016                           | 2017            | Δ 2017/2016 | 2016                           | 2017         | Δ 2017/2016 |
| Cardiologia                               | 733             | 675           | -8%         | 486                            | 354             | -27%        | 162,6                          | 134,8        | -17%        |
| Cirurgia Geral                            | 3649            | 3484          | -5%         | 172,0                          | 370,0           | 115%        | 36,6                           | 48,0         | 31%         |
| Cirurgia Geral - Obesidade                | 1               | 138           | 13700%      | 1,0                            | 131,0           | 13000%      | 228,0                          | 671,2        | 194%        |
| Cirurgia Maxilofacial                     | 277             | 216           | -22%        | 33,0                           | 9,0             | -73%        | 90,6                           | 49,7         | -45%        |
| Cirurgia pediátrica                       | 771             | 884           | 15%         | 399,0                          | 110,0           | -72%        | 149,1                          | 111,8        | -25%        |
| Cirurgia Plástica Reconstructiva          | 605             | 443           | -27%        | 16,0                           | 5,0             | -69%        | 55,9                           | 56,4         | 1%          |
| CR Colon-Recto                            | 0               | 0             |             |                                |                 |             | -                              | -            |             |
| CR Hepatobilio/Pancreático                | 0               | 0             |             |                                |                 |             | -                              | -            |             |
| Diabetologia                              | 65              | 87            | 34%         | 18,0                           | 40,0            | 122%        | 77,2                           | 85,4         | 11%         |
| Doenças Infecciosas                       | 150             | 109           | -27%        | 5,0                            | -               | -100%       | 47,4                           | 43,0         | -9%         |
| Dor                                       | 182             | 190           | 4%          | 3,0                            | -               | -100%       | 51,1                           | 41,8         | -18%        |
| Gastroenterologia                         | 1239            | 768           | -38%        | 966,0                          | 167,0           | -83%        | 239,9                          | 62,6         | -74%        |
| Ginecologia                               | 2084            | 1659          | -20%        | 389,0                          | 780,0           | 101%        | 77,7                           | 112,4        | 45%         |
| Imuno-hemoterapia                         | 3               | 2             | -33%        | -                              | -               |             | 56,1                           | 30,8         | -45%        |
| Imunologia                                | 61              | 222           | 264%        | 61,0                           | 206,0           | 238%        | 416,8                          | 374,9        | -10%        |
| Medicina Física e de Reabilitação         | 100             | 135           | 35%         | 1,0                            | -               | -100%       | 25,4                           | 18,1         | -29%        |
| Medicina interna                          | 772             | 582           | -25%        | 145,0                          | 119,0           | -18%        | 65,6                           | 64,3         | -2%         |
| Nefrologia                                | 245             | 201           | -18%        | 7,0                            | 2,0             | -71%        | 41,8                           | 41,2         | -1%         |
| Neurologia                                | 727             | 786           | 8%          | 641,0                          | 668,0           | 4%          | 286,5                          | 324,8        | 13%         |
| Obstetrícia                               | 3119            | 3366          | 8%          | 19,0                           | 2,0             | -89%        | 30,5                           | 26,7         | -12%        |
| Oftalmologia                              | 6324            | 6895          | 9%          | 6.237,0                        | 6.771,0         | 9%          | 335,1                          | 305,7        | -9%         |
| Oftalmologia - Retinopatia Diab. Segui.   | 0               | 58            |             |                                |                 |             | -                              | 283,5        |             |
| Ortopedia                                 | 2066            | 2334          | 13%         | 1.943,0                        | 2.026,0         | 4%          | 383,8                          | 356,1        | -7%         |
| Otorrinolaringologia                      | 3513            | 3265          | -7%         | 797,0                          | 82,0            | -90%        | 96,6                           | 42,2         | -56%        |
| Pediatria                                 | 1162            | 976           | -16%        | 257,0                          | 63,0            | -75%        | 106,0                          | 60,5         | -43%        |
| Pneumologia                               | 559             | 592           | 6%          | 110,0                          | 290,0           | 164%        | 95,3                           | 130,6        | 37%         |
| Psiquiatria - Consulta Geral              | 755             | 874           | 16%         | 68,0                           | 226,0           | 232%        | 64,7                           | 90,5         | 40%         |
| Psiquiatria da infância e da adolescência | 0               | 0             |             |                                |                 |             | -                              | -            |             |
| Urologia                                  | 1221            | 1308          | 7%          | 1.084,0                        | 1.169,0         | 8%          | 278,8                          | 417,0        | 50%         |
| <b>Total Geral</b>                        | <b>30383</b>    | <b>30.249</b> | <b>0%</b>   | <b>13.858,0</b>                | <b>13.646,0</b> | <b>-2%</b>  | <b>168,4</b>                   | <b>167,6</b> | <b>0%</b>   |

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

Quadro 10. Primeiras consultas de especialidade hospitalar realizadas via SI CTH, em 2016 e 2017

| Especialidade                             | Consultas P3 TE<=30 dias |            |             | Consultas P2 TE<=60 dias |                |             | Consultas P1 TE<=150 dias |                 |             |
|-------------------------------------------|--------------------------|------------|-------------|--------------------------|----------------|-------------|---------------------------|-----------------|-------------|
|                                           | 2016                     | 2017       | Δ 2017/2016 | 2016                     | 2017           | Δ 2017/2016 | 2016                      | 2017            | Δ 2017/2016 |
| Cardiologia                               | 0                        | 0          |             | 15                       | 41             | 173%        | 232                       | 280             | 21%         |
| Cirurgia Geral                            | 99                       | 123        | 24%         | 206,0                    | 221,0          | 7%          | 3.172,0                   | 2.770,0         | -13%        |
| Cirurgia Geral - Obesidade                | 0                        | 0          |             | -                        | 1,0            |             | -                         | 6,0             |             |
| Cirurgia Maxilofacial                     | 7                        | 7          | 0%          | 49,0                     | 42,0           | -14%        | 188,0                     | 158,0           | -16%        |
| Cirurgia pediátrica                       | 2                        | 3          | 50%         | 20,0                     | 26,0           | 30%         | 350,0                     | 745,0           | 113%        |
| Cirurgia Plástica Reconstructiva          | 0                        | 1          |             | 10,0                     | 10,0           | 0%          | 579,0                     | 427,0           | -26%        |
| CR Colon-Recto                            |                          |            |             |                          |                |             |                           |                 |             |
| CR Hepatobilio/Pancreático                |                          |            |             |                          |                |             |                           |                 |             |
| Diabetologia                              | 3                        | 5          | 67%         | 15,0                     | 19,0           | 27%         | 29,0                      | 23,0            | -21%        |
| Doenças Infecciosas                       | 1                        | 11         | 1000%       | 20,0                     | 9,0            | -55%        | 124,0                     | 89,0            | -28%        |
| Dor                                       | 2                        | 0          | -100%       | 8,0                      | 18,0           | 125%        | 169,0                     | 172,0           | 2%          |
| Gastrenterologia                          | 7                        | 49         | 600%        | 99,0                     | 233,0          | 135%        | 167,0                     | 319,0           | 91%         |
| Ginecologia                               | 175                      | 193        | 10%         | 420,0                    | 182,0          | -57%        | 1.100,0                   | 504,0           | -54%        |
| Imuno-hemoterapia                         | 0                        | 0          |             | 1,0                      | 2,0            | 100%        | 2,0                       | -               | -100%       |
| Imunolergologia                           | 0                        | 0          |             | -                        | 1,0            |             | -                         | 15,0            |             |
| Medicina Física e de Reabilitação         | 2                        | 1          | -50%        | 18,0                     | 20,0           | 11%         | 79,0                      | 114,0           | 44%         |
| Medicina interna                          | 16                       | 3          | -81%        | 225,0                    | 150,0          | -33%        | 386,0                     | 310,0           | -20%        |
| Nefrologia                                | 2                        | 0          | -100%       | 11,0                     | 7,0            | -36%        | 225,0                     | 192,0           | -15%        |
| Neurologia                                | 1                        | 6          | 500%        | 8,0                      | 43,0           | 438%        | 77,0                      | 69,0            | -10%        |
| Obstetrícia                               | 6                        | 39         | 550%        | 330,0                    | 518,0          | 57%         | 2.764,0                   | 2.807,0         | 2%          |
| Oftalmologia                              | 0                        | 1          |             | 4,0                      | 61,0           | 1425%       | 83,0                      | 62,0            | -25%        |
| Oftalmologia - Retinopatia Diab. Segui.   |                          |            |             |                          |                |             |                           |                 |             |
| Ortopedia                                 | 8                        | 7          | -13%        | 57,0                     | 61,0           | 7%          | 58,0                      | 240,0           | 314%        |
| Otorrinolaringologia                      | 5                        | 5          | 0%          | 624,0                    | 1.010,0        | 62%         | 2.087,0                   | 2.168,0         | 4%          |
| Pediatria                                 | 0                        | 5          |             | 7,0                      | 45,0           | 543%        | 898,0                     | 863,0           | -4%         |
| Pneumologia                               | 14                       | 30         | 114%        | 63,0                     | 52,0           | -17%        | 372,0                     | 220,0           | -41%        |
| Psiquiatria - Consulta Geral              | 5                        | 4          | -20%        | 144,0                    | 117,0          | -19%        | 538,0                     | 527,0           | -2%         |
| Psiquiatria da infância e da adolescência |                          |            |             |                          |                |             |                           |                 |             |
| Urologia                                  | 18                       | 46         | 156%        | 37,0                     | 55,0           | 49%         | 82,0                      | 38,0            | -54%        |
| <b>Total Geral</b>                        | <b>373</b>               | <b>539</b> | <b>45%</b>  | <b>2.391,0</b>           | <b>2.945,0</b> | <b>23%</b>  | <b>13.761,0</b>           | <b>13.119,0</b> | <b>-5%</b>  |

## 1.2 Atividade Cirúrgica (SIGA CSH Cirúrgicos)

Quadro 11. Lista de Inscritos para Cirurgia a 31.12.2016 e 31.12.2017

| Especialidade          | LIC         |              |             | Mediana do Tempo de Espera em LIC (meses) |            |             | % LIC TE>TMRG |            |             |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------------------------------------|------------|-------------|---------------|------------|-------------|
|                        | 2016        | 2017         | Δ 2017/2016 | 2016                                      | 2017       | Δ 2017/2016 | 2016          | 2017       | Δ 2017/2016 |
| CIRURGIA - 3B          | 1389        | 1677         | 21%         | 3,7                                       | 5,3        | 43%         | 22%           | 21%        | -3%         |
| CIRURGIA - 3C          | 686         | 1163         | 70%         | 3,4                                       | 4,4        | 29%         | 15%           | 11%        | -22%        |
| CIRURGIA MAXILO FACIAL | 10          | 31           | 210%        | 0,9                                       | 1,4        | 56%         | 0%            | 0%         | -           |
| CIRURGIA PEDIATRICA    | 644         | 677          | 5%          | 6,3                                       | 3,5        | -44%        | 33%           | 25%        | -24%        |
| CIRURGIA PLASTICA      | 1017        | 1050         | 3%          | 3,8                                       | 4,1        | 8%          | 12%           | 16%        | 28%         |
| GINECOLOGIA            | 505         | 476          | -6%         | 5,1                                       | 6,8        | 33%         | 24%           | 30%        | 24%         |
| OFTALMOLOGIA           | 571         | 646          | 13%         | 1,8                                       | 1,9        | 6%          | 11%           | 7%         | -36%        |
| ORTOPEDIA A            | 228         | 334          | 46%         | 4,5                                       | 3,2        | -29%        | 14%           | 20%        | 48%         |
| ORTOPEDIA B            | 360         | 238          | -34%        | 4,5                                       | 3,4        | -26%        | 25%           | 18%        | -29%        |
| OTORRINOLARINGOLOGIA   | 790         | 548          | -31%        | 3,3                                       | 2,8        | -15%        | 10%           | 9%         | -12%        |
| UROLOGIA               | 336         | 399          | 19%         | 2,5                                       | 2,6        | 4%          | 17%           | 13%        | -23%        |
| <b>Total Geral</b>     | <b>6536</b> | <b>7.239</b> | <b>11%</b>  | <b>3,9</b>                                | <b>3,9</b> | <b>0%</b>   | <b>18%</b>    | <b>17%</b> | <b>-7%</b>  |

\*Em 2016 não estavam considerados os 1.200 doentes expurgados do sistema por não cativação do vale de cirurgia. Assim, estariam em LIC 7.736 doentes e não 6.536, tendo o HFF melhorado este indicador.

Quadro 12. Operados em 2016 e 2017

| Especialidade          | Operados      |               |             | Média Tempo de Espera dos Operados<br>(em meses) |            |             | % Operados TE>TMRG |            |             |
|------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------------------------------------------|------------|-------------|--------------------|------------|-------------|
|                        | 2016          | 2017          | Δ 2017/2016 | 2016                                             | 2017       | Δ 2017/2016 | 2016               | 2017       | Δ 2017/2016 |
| CIRURGIA - 3B          | 2456          | 1390          | -43%        | 9,0                                              | 9,4        | 4%          | 18%                | 23%        | 29%         |
| CIRURGIA - 3C          | 2539          | 2322          | -9%         | 6,1                                              | 6,5        | 6%          | 5%                 | 8%         | 72%         |
| CIRURGIA MAXILO FACIAL | 147           | 135           | -8%         | 2,1                                              | 1,4        | -34%        | 1%                 | 1%         | -46%        |
| CIRURGIA PEDIATRICA    | 611           | 649           | 6%          | 8,7                                              | 12,3       | 42%         | 26%                | 39%        | 52%         |
| CIRURGIA PLASTICA      | 1528          | 1775          | 16%         | 8,4                                              | 8,4        | 0%          | 16%                | 14%        | -13%        |
| GINECOLOGIA            | 709           | 726           | 2%          | 9,0                                              | 9,2        | 2%          | 41%                | 45%        | 10%         |
| OFTALMOLOGIA           | 3894          | 4220          | 8%          | 6,6                                              | 4,3        | -34%        | 4%                 | 1%         | -69%        |
| ORTOPEDIA A            | 1111          | 1042          | -6%         | 5,8                                              | 7,4        | 28%         | 4%                 | 6%         | 59%         |
| ORTOPEDIA B            | 1193          | 1382          | 16%         | 7,6                                              | 6,6        | -13%        | 6%                 | 4%         | -30%        |
| OTORRINOLARINGOLOGIA   | 1492          | 1782          | 19%         | 6,2                                              | 6,7        | 9%          | 7%                 | 8%         | 8%          |
| UROLOGIA               | 1203          | 1145          | -5%         | 8,2                                              | 6,1        | -26%        | 13%                | 8%         | -36%        |
| <b>Total Geral</b>     | <b>16.883</b> | <b>16.568</b> | <b>-2%</b>  | <b>7,8</b>                                       | <b>7,9</b> | <b>2%</b>   | <b>11%</b>         | <b>11%</b> | <b>6%</b>   |

Quadro 13. Lista de Inscritos para Cirurgia com Neoplasias Malignas a 31.12.2016 e 31.12.2017

| Especialidade          | LIC       |           |             | Mediana do Tempo de Espera em LIC<br>(meses) |            |             | % LIC TE>TMRG |            |             |
|------------------------|-----------|-----------|-------------|----------------------------------------------|------------|-------------|---------------|------------|-------------|
|                        | 2016      | 2017      | Δ 2017/2016 | 2016                                         | 2017       | Δ 2017/2016 | 2016          | 2017       | Δ 2017/2016 |
| CIRURGIA - 3B          | 28        | 33        | 18%         | 0,6                                          | 1,1        | 83%         | 21%           | 24%        | 13%         |
| CIRURGIA - 3C          | 6         | 6         | 0%          | 0,6                                          | 0,9        | 50%         | 17%           | 33%        | 100%        |
| CIRURGIA MAXILO FACIAL | 0         | 3         | -           | -                                            | 0,6        | -           | -             | 0%         | -           |
| CIRURGIA PEDIATRICA    | -         | -         | -           | -                                            | -          | -           | -             | -          | -           |
| CIRURGIA PLASTICA      | -         | -         | -           | -                                            | -          | -           | -             | -          | -           |
| GINECOLOGIA            | 18        | 14        | -22%        | 0,7                                          | 0,5        | -29%        | 33%           | 14%        | -57%        |
| OFTALMOLOGIA           | -         | -         | -           | -                                            | -          | -           | -             | -          | -           |
| ORTOPEDIA A            | -         | -         | -           | -                                            | -          | -           | -             | -          | -           |
| ORTOPEDIA B            | 0         | 1         | -           | -                                            | 5,4        | -           | -             | 100%       | -           |
| OTORRINOLARINGOLOGIA   | 0         | 0         | -           | -                                            | -          | -           | -             | -          | -           |
| UROLOGIA               | 19        | 25        | 32%         | 1,3                                          | 1,0        | -23%        | 26%           | 36%        | 37%         |
| <b>Total Geral</b>     | <b>71</b> | <b>82</b> | <b>15%</b>  | <b>0,9</b>                                   | <b>1,1</b> | <b>22%</b>  | <b>25%</b>    | <b>27%</b> | <b>6%</b>   |

Quadro 14. Operados com Neoplasias Malignas em 2016 e 2017

| Especialidade          | Operados NM |            |             | Média Tempo de Espera dos Operados<br>NM (em meses) |            |             | % Operados NM TE>TMRG |            |             |
|------------------------|-------------|------------|-------------|-----------------------------------------------------|------------|-------------|-----------------------|------------|-------------|
|                        | 2016        | 2017       | Δ 2017/2016 | 2016                                                | 2017       | Δ 2017/2016 | 2016                  | 2017       | Δ 2017/2016 |
| CIRURGIA - 3B          | 198         | 200        | 1%          | 0,9                                                 | 1,3        | 49%         | 22%                   | 40%        | 79%         |
| CIRURGIA - 3C          | 77          | 48         | -38%        | 0,7                                                 | 1,0        | 49%         | 6%                    | 21%        | 221%        |
| CIRURGIA MAXILO FACIAL | 12          | 8          | -33%        | 0,4                                                 | 0,4        | -17%        | 8%                    | 0%         | -100%       |
| CIRURGIA PEDIATRICA    | -           | -          | -           | -                                                   | -          | -           | 0%                    | 0%         | -           |
| CIRURGIA PLASTICA      | 3           | 6          | 100%        | 0,5                                                 | 0,3        | -39%        | 0%                    | 0%         | -           |
| GINECOLOGIA            | 144         | 135        | -6%         | 1,0                                                 | 1,1        | 8%          | 22%                   | 23%        | 7%          |
| OFTALMOLOGIA           | -           | -          | -           | -                                                   | -          | -           | 0%                    | 0%         | -           |
| ORTOPEDIA A            | 1           | -          | -           | 0,1                                                 | -          | -           | 0%                    | 0%         | -           |
| ORTOPEDIA B            | -           | -          | -           | -                                                   | -          | -           | 0%                    | 0%         | -           |
| OTORRINOLARINGOLOGIA   | 4           | 5          | 25%         | 0,2                                                 | 0,2        | 40%         | 0%                    | 0%         | -           |
| UROLOGIA               | 220         | 172        | -22%        | 1,2                                                 | 1,3        | 3%          | 17%                   | 22%        | 28%         |
| <b>Total Geral</b>     | <b>659</b>  | <b>574</b> | <b>-13%</b> | <b>1,0</b>                                          | <b>1,2</b> | <b>21%</b>  | <b>18%</b>            | <b>27%</b> | <b>53%</b>  |

