



Relatório Anual

sobre o

Acesso a Cuidados de Saúde

Ano 2016

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

Anexo I – Reclamações 2016

#### SIGLAS

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

CTH: Consulta a Tempo e Horas

HFF: Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE

LEC: Lista de espera para a consulta externa

LIC: Lista de espera cirúrgica

MCDT: Meios complementares de diagnóstico e terapêutica

TRG: Tempos de Resposta Garantidos

TMRG: Tempos Máximos de Resposta Garantidos

O Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE apresenta o «Relatório Anual sobre o Acesso aos Cuidados de Saúde». O documento refere-se ao ano de 2016, visando cumprir o disposto no n.º 1, do artigo 7º, da Lei n.º 15/2014, de 21 de Março e o determinado pela Portaria n.º 87/2015, de 23 de Março.

Neste contexto, importa referir que a acessibilidade aos serviços públicos de saúde constitui-se como um dos pilares essenciais do Serviço Nacional de Saúde e, por esse motivo, vem emergindo uma atenção que lhe é totalmente devida. A centralidade na acessibilidade dos utentes do 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 no aumento da produção em linhas de actividade como o hospital de dia ou consulta externa (primeiras consultas), como ainda, na promoção de uma gestão mais eficiente da lista de espera cirúrgica (LIC), lista de espera para a consulta externa (LEC) e ainda meios complementares de diagnóstico e terapêutica (MCDT).

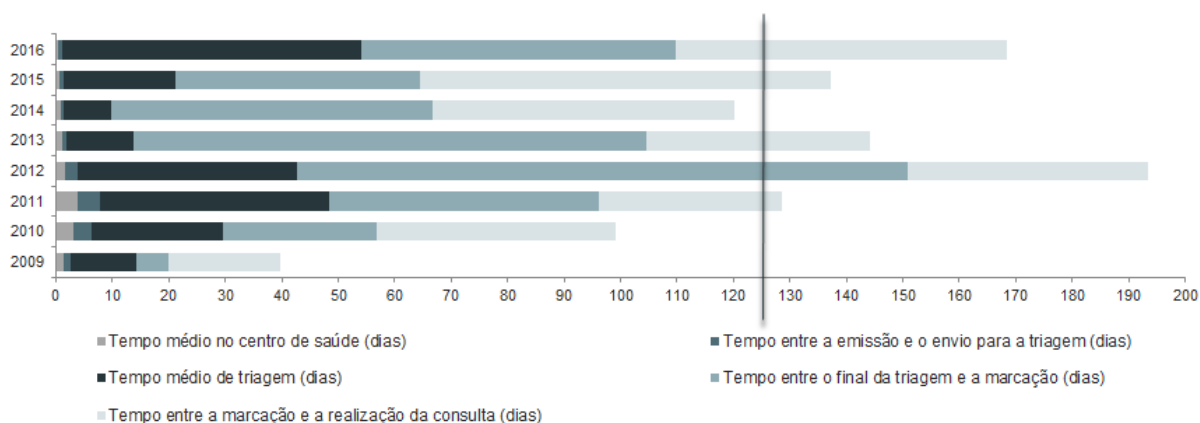
De acordo com o disposto no n.º 1 e 3, do artigo 26º, da Lei n.º 15/2014, de 21 de Março, foram estabelecidos tempos máximos de resposta garantidos e ainda tempos de resposta garantidos, pelos estabelecimentos de saúde do SNS. Pela Portaria n.º 87/2015, de 23 de Março, foram definidos os respectivos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

Este Relatório sobre o Acesso aos Cuidados de Saúde no HFF, em 2016, representa assim, parte da prestação de contas do Hospital à sociedade em geral e aos seus utilizadores, em particular. O HFF continuará a desenvolver todos os esforços por criar as condições necessárias e garantir uma maior acessibilidade e menores tempos de espera dos diversos serviços e cuidados de saúde.

Consulta Externa

- 1- No ano de 2016, verificou-se um crescimento bastante significativo no número de consultas, tendo sido realizadas cerca de 330 mil consultas, sendo 316887 consultas médicas. Face ao período homólogo foram realizadas mais 17 mil consultas, variação de 5,8%, tendo-se observado uma taxa de primeiras consultas de 31,07% . Este valor encontra-se, ainda assim, aquém dos 33,06%, fixado como objectivo institucional de primeiras consultas médicas.
- 2- Verificou-se ainda o crescimento de referenciação de consultas através da plataforma CTH, que passou de um fluxo anual de 2529 consultas, em 2009, para 40 918, em 2016.
- 3- No caso do tempo médio de resposta ao pedido, bem como a percentagem (%) de pedidos atendidos em tempo adequado não foi possível garantir a continuidade da melhoria sustentada e no sentido da promoção da acessibilidade, como observado em anos mais recentes. Em 2016 e por diversos motivos, verificou-se uma degradação dos indicadores de acessibilidade, de forma muito expressiva em algumas especialidades, repercutindo-se de forma significativa no HFF, no que respeita ao CTH. Para este resultado contribuiu o reforço do número de primeiras consultas em especialidades com lista de espera com doentes mais antigos, o caso da oftalmologia (+5327), variação de 22,2% e Ortopedia (+4931), variação de 34%. O alargamento da carteira de serviços da Consulta Externa com o início da actividade de Imunoalergologia de adultos teve igualmente impacto negativo nos indicadores de acessibilidade. Ainda assim, foi possível apresentar uma melhoria dos indicadores na acessibilidade dos doentes às seguintes valências: Ginecologia, Nefrologia, Dor, Medicina Interna e Pneumologia.

Tempo médio desde a entrada no CS até à realização da consulta  
(Objectivo: 125 dias)



## ENQUADRAMENTO

### Indicadores CTH

Especialidade	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Fluxo Entrada	2.529	17.308	27.358	36.507	37.792	40.927	44.559	40.918
Consultas Realizadas	560	7.836	12.350	27.184	28.044	30.625	28.119	30.383
Tempo médio no centro de saúde (dias)	1,3	3,2	3,8	1,7	1,2	0,8	0,6	0,4
Tempo entre a emissão e o envio para a triagem (dias)	1,4	3,1	4,1	2,2	0,7	0,5	0,7	0,8
Tempo médio de triagem (dias)	11,5	23,4	40,6	38,7	11,9	8,6	20,0	52,8
Tempo entre o final da triagem e a marcação (dias)	5,7	27,2	47,8	108,4	90,8	56,8	43,1	55,7
Tempo entre a marcação e a realização da consulta (dias)	19,8	42,3	32,2	42,4	39,5	53,5	72,9	58,7
<b>Tempo médio de resposta ao pedido (dias)</b>	<b>39,7</b>	<b>99,1</b>	<b>128,5</b>	<b>193,4</b>	<b>144,1</b>	<b>120,2</b>	<b>137,2</b>	<b>168,4</b>
<b>% pedidos atendidos em tempo adequado</b>	<b>87,1%</b>	<b>57,0%</b>	<b>54,9%</b>	<b>44,7%</b>	<b>57,6%</b>	<b>66,4%</b>	<b>60,9%</b>	<b>54,4%</b>

### Tempo médio de resposta ao pedido (dias)

Especialidade	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cardiologia	22,6	50,6	71,4	112,6	83,2	78,0	107,6	162,6
Cirurgia Geral	33,8	57,4	80,2	108,2	56,4	42,0	34,6	36,6
Cirurgia Geral - Obesidade	0,0	0,0	142,2	251,3	427,2	262,9	277,4	228,0
Cirurgia Maxilofacial	31,5	67,8	59,4	54,4	76,0	97,8	77,5	90,6
Cirurgia pediátrica	44,9	90,1	76,4	101,9	104,6	94,9	143,4	149,1
Cirurgia Plástica Reconstructiva	51,7	66,7	81,0	68,5	63,1	28,8	42,3	55,9
Diabetologia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	53,6	77,2
Doenças Infecciosas	39,0	60,9	68,5	111,1	52,5	36,8	49,9	47,4
Dor	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	42,1	49,4	51,1
Gastroenterologia	50,7	134,2	137,1	153,3	248,7	294,5	308,8	239,9
Ginecologia	36,5	102,6	124,2	187,2	108,5	76,2	91,5	77,7
Imunopatologia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	416,8
Medicina interna	32,9	74,3	76,0	87,5	59,6	51,4	53,3	65,6
Nefrologia	63,1	94,3	99,3	87,5	68,4	61,2	59,6	41,8
Neurologia	74,5	65,4	59,0	94,0	109,9	121,5	191,2	286,5
Obstetrícia	0,0	0,0	29,5	41,9	36,3	31,8	31,5	30,5
Oftalmologia	68,5	269,9	394,4	367,3	269,2	226,2	319,1	335,1
Ortopedia	85,0	142,5	230,5	294,7	367,9	296,1	313,9	383,8
Otorrinolaringologia	47,1	94,8	101,6	174,2	104,2	43,7	59,3	96,6
Pediatria	45,1	78,3	96,0	144,0	112,0	76,5	101,6	106,0
Pneumologia	36,1	106,8	147,6	170,8	175,1	140,3	116,2	95,3
Psiquiatria - Consulta Geral	0,0	0,0	0,0	0,0	52,3	70,5	55,8	64,7
Urologia	32,5	89,9	87,3	93,4	99,4	95,8	187,2	278,8
<b>Total</b>	<b>39,7</b>	<b>99,1</b>	<b>128,5</b>	<b>193,4</b>	<b>144,1</b>	<b>120,2</b>	<b>137,2</b>	<b>168,4</b>

## ENQUADRAMENTO

CTH (Consulta a Tempo e Horas)	% pedidos atendidos em tempo adequado							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cardiologia	100,0%	86,0%	73,3%	46,1%	64,4%	79,1%	68,3%	33,7%
Cirurgia Geral	96,9%	94,1%	77,7%	82,2%	97,5%	97,5%	97,5%	95,3%
Cirurgia Geral - Obesidade			40,0%	0,0%	4,9%	11,4%	1,8%	0,0%
Cirurgia Maxilofacial	100,0%	81,5%	92,9%	96,1%	91,9%	85,3%	93,3%	88,1%
Cirurgia pediátrica	80,0%	88,9%	90,3%	87,5%	86,6%	83,9%	22,3%	48,2%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	95,2%	93,4%	87,5%	97,4%	98,0%	99,4%	99,4%	97,4%
Diabetologia							80,6%	72,3%
Doenças Infecciosas	100,0%	81,4%	68,7%	79,6%	88,2%	95,3%	91,7%	96,7%
Dor						98,0%	97,1%	98,4%
Gastroenterologia	69,6%	30,5%	56,0%	61,6%	18,3%	19,8%	22,4%	22,0%
Ginecologia	80,5%	46,9%	52,7%	37,3%	63,0%	79,9%	79,9%	81,3%
Ginecologia - Apoio à Fertilidade							66,7%	100,0%
Imuno-hemoterapia								0,0%
Imunoalergologia						98,6%	98,4%	99,0%
Medicina Física e de Reabilitação	83,3%	76,1%	70,5%	59,8%	83,7%	84,7%	84,5%	81,2%
Medicina interna	28,6%	64,5%	80,8%	88,8%	94,8%	95,1%	94,2%	97,1%
Nefrologia	100,0%	98,2%	98,2%	92,5%	89,2%	87,1%	45,1%	11,8%
Neurologia			100,0%	99,1%	99,7%	99,8%	99,9%	99,4%
Obstetrícia	27,3%	0,4%	2,2%	9,8%	7,2%	26,7%	1,2%	1,4%
Oftalmologia	100,0%	51,0%	3,4%	7,2%	8,2%	7,8%	2,6%	6,0%
Ortopedia	60,0%	18,5%	17,3%	14,2%	55,6%	88,7%	90,0%	77,3%
Otorrinolaringologia	90,5%	80,0%	75,7%	58,6%	71,0%	85,4%	55,7%	77,9%
Pneumologia	92,9%	40,6%	28,7%	22,5%	20,4%	40,6%	64,0%	80,3%
Psiquiatria - Consulta Geral					97,2%	95,5%	98,5%	91,0%
Urologia	82,4%	42,6%	66,9%	54,4%	58,6%	55,0%	12,0%	11,2%
<b>Total</b>	<b>87,1%</b>	<b>57,0%</b>	<b>54,9%</b>	<b>44,7%</b>	<b>57,6%</b>	<b>66,4%</b>	<b>60,9%</b>	<b>54,4%</b>

### Atividade Cirúrgica - LIC

- 1- No final de 2016, o HFF tinha 6.287 doentes inscritos para cirurgia. Os doentes inscritos, 72% dos mesmos, aguardavam cirúrgica há menos de 6 meses (4.507 doentes). O ano de 2016 foi um ano em que a limitação de recursos humanos, nomeadamente em especialidades como a Anestesia, condicionaram de forma determinante a capacidade do HFF de reduzir os tempos de espera para cirúrgica. Não obstante, em 2016 foram operados mais doentes que em 2015, mais 5.220 doentes operados.
- 2- De acordo com a informação apresentada, verificou-se um acréscimo de 38% na atividade cirúrgica realizada no ano de 2016, face ao ano de 2015. Este crescimento, mais acentuado na atividade ambulatorio, com 68,7%, e a atividade convencional com um crescimento de 22,1%, relativamente a 2015.

## ENQUADRAMENTO

Serviço	Total	Média de Tempo (dias)	Mediana do TE UC (em dias)	% UC com TE>12 meses	% UC com TE>TMRG
CIRURGIA - 3B	1.336	166,85	111,0	11,3%	22,0%
CIRURGIA - 3C	659	143,27	102,0	9,1%	14,7%
CIRURGIA MAXILO FACIAL	10	34,80	27,0	0,0%	0,0%
CIRURGIA PEDIATRICA	619	211,90	189,0	17,6%	33,1%
CIRURGIA PLASTICA	978	140,02	114,0	6,6%	12,2%
GINECOLOGIA	486	156,47	153,0	1,2%	23,9%
OFTALMOLOGIA	549	107,82	54,0	5,6%	11,1%
ORTOPEDIA A	220	141,05	135,0	0,5%	13,6%
ORTOPEDIA B	347	208,61	135,0	18,4%	24,8%
OTORRINOLARINGOLOGIA	759	126,19	99,0	5,3%	9,9%
UROLOGIA	324	133,89	75,0	7,4%	16,7%
<b>Total Geral</b>	<b>6.287</b>	<b>153,3</b>	<b>111,0</b>	<b>8,8%</b>	<b>18,1%</b>

Especialidades	DOENTES OPERADOS											
	2015				2016				Δ 2016/2015			
	Convencional	Ambulatório	Urgente	Total	Convencional	Ambulatório	Urgente	Total	Convencional	Ambulatório	Urgente	Total
Cirurgia Geral	2.091	1.106	1.028	4.225	2.027	2.743	1.013	5.783	-3,1%	148,0%	-1,5%	36,9%
Cirurgia Maxilo-Facial	77	73	3	153	58	89	1	148	-24,7%	21,9%	-66,7%	-3,3%
Cirurgia Pediátrica	182	415	88	685	176	430	60	666	-3,3%	3,6%	-31,8%	-2,8%
Cirurgia Plástica	218	691	3	912	172	1.206	1	1.379	-21,1%	74,6%	-66,7%	51,2%
Ginecologia	737	0	101	838	729	1	100	830	-1,1%		-1,0%	-1,0%
Oftalmologia	130	2.563	8	2.701	158	3.693	8	3.859	21,5%	44,1%	0,0%	42,9%
Ortopedia	355	323	76	754	1.542	720	90	2.352	334,4%	122,9%	18,4%	211,9%
Otorrinolaringologia	760	651	59	1.470	636	823	53	1.512	-16,3%	26,4%	-10,2%	2,9%
Urologia	757	36	105	898	1.007	179	124	1.310	33,0%	397,2%	18,1%	45,9%
Obstetria	46	0	1.060	1.106	31	0	1.092	1.123	-32,6%		3,0%	1,5%
<b>Esp. Cirúrgicas</b>	<b>5.353</b>	<b>5.858</b>	<b>2.531</b>	<b>13.742</b>	<b>6.536</b>	<b>9.884</b>	<b>2.542</b>	<b>18.962</b>	<b>22,1%</b>	<b>68,7%</b>	<b>0,4%</b>	<b>38,0%</b>

<b>Designação</b>	<b>Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, E.P.E</b>
<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>Fax</b>	21 434 55 66
<b>site</b>	www.hff.min-saude.pt
<b>Unidades de saúde integradas na entidade</b>	<b>Serviço de Urgência Básica de Sintra Algueirão - Mem Martins</b>
<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 Administração, de Direcção, de Apoio Técnico e de Consulta

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
<p><b>Direcção / Administração</b></p>	<p><b>Presidente do Conselho de Administração</b></p> <p><b>Francisco João Velez Roxo</b>, nomeado presidente pela Resolução n.º 14/2016, de 5 de maio de 2016, publicada em Diário da República, 2.ª série — N.º 108 — 6 de junho de 2016, com efeitos a partir da data da sua publicação</p> <p><b>Luís Manuel Abrantes Marques</b>, nomeado presidente pela Resolução n.º 34/2013, de 19 de dezembro de 2013, publicada em Diário da República, 2.ª série — N.º 253 — 31 de dezembro de 2013, com efeitos a 1 de janeiro de 2014, tendo cessado funções em 5 de junho de 2016.</p>	
<p><b>Vogais Executivos</b></p>	<p><b>Francisco João Velez Roxo</b>, nomeado vogal executivo pela Resolução n.º 4-E/2016, de 11 de fevereiro de 2016, publicada em Diário da República, 2.ª série — N.º 31 — 15 de fevereiro de 2016, com efeitos a partir de 15 de fevereiro de 2016, tendo cessado funções em 5 de junho de 2016</p> <p><b>Maria de Fátima Campos de Sena e Silva</b>, nomeada vogal executiva pela Resolução n.º 14/2016, de 5 de maio de 2016, publicada em Diário da República, 2.ª série — N.º 108 — 6 de junho de 2016, com efeitos a partir da data da sua publicação</p>	

Órgãos Administração, de Direção, de Apoio Técnico e de Consulta

Órgãos	Constituição / Nomeação	Refª e/ou Observações
	<p><b>Margarida Maria Pires Garcia Rato</b>, nomeada vogal executiva pela Resolução n.º34/2013, do Conselho de Ministros, de 19 de dezembro de 2013, publicada em Diário da República, 2.ª série — N.º 253 — 31 de dezembro de 2013, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2014</p> <p><b>Helena Isabel de Seabra Nunes de Almeida</b>, nomeada vogal executiva (diretora clínica) pela Resolução n.º16/2015, do Conselho de Ministros, publicada em Diário da República, 2.ª série — N.º 47 — 9 de março de 2015, com efeitos em 27 de fevereiro de 2015.</p> <p><b>João Luís Perestrelo Vieira</b>, nomeado vogal executivo (enfermeiro diretor), pela Resolução n.º34/2013, publicada em Diário da República, 2.ª série — N.º 253 — 31 de dezembro de 2013, com efeitos a 1 de janeiro de 2014.</p>	

**Fiscalização**

Fiscal Único Efectivo: ABC – Azevedo Rodrigues, Batalha, Costa & Associados – SROC, Lda, inscrita na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas sob o n.º 115, representada por **José Maria Monteiro de Azevedo Rodrigues**, inscrito na Ordem dos Revisores Oficiais de sob o n.º 681, e Fiscal Único suplente – **José Manuel Martins Gonçalves Roberto**, inscrito na Ordem dos Revisores Oficiais de sob o n.º 1051, nomeados ao abrigo do Despacho n.º 2646/14 – SET, com efeitos a 19 de dezembro de 2014.

**Participação/Consulta**

(Ex: Comissão de utentes; Conselho consultivo; Conselho da comunidade; Comissão de trabalhadores)

**António de Almeida**, nomeado Presidente do Conselho Consultivo do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE, pelo Despacho n.º 13480/2014, de 30 de outubro de 2014, publicado em Diário da República, 2ª série, n.º 215, de 6 de Novembro de 2014, com efeitos a 7 de novembro de 2014.

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

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

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

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

<b>Componentes aplicacionais do Sistema de Informação</b>		
1	Soarian® Clinicals – Processo Clínico Eletrónico	✓
2	HOSIX – Processo Administrativo /Facturação	✓
3	Soarian® Scheduling – Agendamento global integrado	✓
4	HOSIX – SI Farmácia	✓
5	Portal de Farmácia/Ambulatório	✓
6	NEFRUS – SI Nefrologia	✓
7	APPOLO – SI Laboratório	✓
8	VueMotionPACS Carestream – Repositório Imagem Médica	✓
9	Soarian Files – Gestão documental clínica	✓
10	CARDIOBASE – SI Cardiologia	✓
11	ASTRIMED – Exames Obstetrícia	✓
12	Portal da Consulta	✓
13	Portal MCDTs	✓
14	Patoware – SI Anatomia Patológica	✓
15	SI.VIDA – SI nacional para VIH	✓
16	bHealthflow RIS – SI Imagiologia e Exames Especiais	✓
17	Siemens Manchester Triage II	✓
18	PROXIMO – Gestão de Atendimento (Filas de Espera, CorpTV, IVR, Mobile App)	✓

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

---

### Níveis de Segurança

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

DOCUMENTOS DE ORIENTAÇÃO	S	N	<i>Refª e/ou Observações</i>
<b>1.1. O Regulamento Interno (global) da instituição identifica as estruturas responsáveis pelo acesso a cuidados de saúde?</b>	✓		Sim, identifica as estruturas responsáveis pela prestação de cuidados.
<b>1.2. Os Planos e Relatórios de Actividades incluem pontos relacionados com a matéria do acesso?</b>	✓		Plano de Actividades (PA) 2016, com indicadores de acessibilidade e metas por serviço clínico.
<b>1.3. Os Planos e Relatórios apresentam avaliação da capacidade instalada/rentabilização dos recursos materiais e humanos disponíveis, designadamente, ao nível das de outras áreas de cuidados dos centros de saúde, consultas externas, MCDT, Bloco Operatório (qd. aplicável)?</b>	✓		PA 2016 para além de identificarem investimentos em equipamentos médicos. integram ainda informação de monitorização mensal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização do Bloco Operatório</li> <li>• Desmarcação Consultas /Exames.</li> <li>• Níveis de serviço na Anatomia Patológica.</li> </ul>
<p><b>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)</b></p> <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Dossier</i> da Admissão e Apoio a Doentes.</li> <li>2. <i>Dossier</i> do Gabinete de Informação e Orientação.</li> <li>3. Manual de Gestão de Inscritos para Cirurgia.</li> <li>4. <i>Dossier</i> do Serviço Social – Políticas PO.01 e PO.02 e respectivos procedimentos.</li> <li>5. <i>Dossier</i> da Direcção de Planeamento e Controlo de Gestão – Procedimentos</li> </ol>			

de monitorização dos indicadores de gestão.

6. Manual de Gestão de Camas.
7. Regulamento da Urgência Geral.
8. Regulamento do Bloco Operatório.
9. *Dossiers* dos Serviços Clínicos.
10. *Dossiers* das Comissões.

Medidas implementadas	S	N	Refª e/ou Observações
<b>1.1. Existe estrutura multidisciplinar interna tendo em vista a implementação da carta dos direitos de acesso?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar os serviços envolvidos e constituição</li> </ul>	✓		Unidade Hospitalar de Gestão de Inscritos para a Cirurgia (UHGIC)
<b>1.2. No caso afirmativo, existe suporte de regulação de procedimentos para o efeito?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar a data de deliberação do CA e Normativo Interno de publicitação</li> </ul>	✓		Manual e Regulamento do SIGIC
<b>1.3. Estão definidos pela própria instituição, ou de acordo com a (s) instância (s) de contratualização, indicadores de resultados na componente do acesso e de produção?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentar em anexo os indicadores definidos</li> </ul>	✓		Definidos em Contrato Programa 2016, níveis de produção globais e indicadores de acesso ao nível da Consulta Externa, Cirurgia de Ambulatório e actividade cirúrgica programada na sua globalidade, bem como nos PA dos Serviços Clínicos.
<b>1.4. Em caso afirmativo, os indicadores têm em conta os Tempos de Resposta Garantidos fixados pela instituição e integrados nos seus planos de actividades e de desempenho?</b>	✓		Os indicadores fixados ao HFF são monitorizados e encontram-se reflectidos nos Planos de Actividade de cada Serviço Clínico e Plano de Desempenho. Estes indicadores são objecto de divulgação periódica.
<b>1.5. Os indicadores de resultados direccionados ao acesso são utilizados a todos os níveis da instituição (verticais e horizontais)? Especificar</b>	✓		Sim, são objecto de monitorização do desempenho do Hospital e constam no Contrato Programa 2016. Utilizados ainda em sede de monitorização da actividade dos serviços clínicos nas várias linhas de actividade.
<b>1.6. A instituição utiliza estes indicadores para efectuar relatórios periódicos de situação (para além do relatório anual previsto na Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto)?</b>	✓		Os indicadores-objectivo do HFF, bem como os níveis globais de actividade, são apresentados trimestralmente, em reunião alargada (auditório) às chefias clínicas dos Serviços, com o objectivo de informar sobre a sua evolução e alertar para eventuais desvios. Adicionalmente, todos os meses, o HFF envia à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS LVT, I.P.) dados de actividade e indicadores.

Medidas implementadas (cont.)	S	N	Refª e/ou Observações
<b>1.7. Existem planos especiais de monitorização e correcção de desvios e/ou incumprimento de objectivos?</b>	✓		É divulgada informação periódica, nomeadamente, a monitorização da produção, diariamente, para todos os intervenientes, com vista a assegurar a introdução de medidas correctivas e ainda, referentes aos objectivos institucionais.
<b>1.8. Verificam-se, com regularidade, processos de revisão crítica da relevância e actualidade dos indicadores utilizados e respectiva comunicação às entidades e organismos competentes?</b>	✓		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 2016, aprovado. Monitorização e informação disponibilizada mensalmente.
<b>1.9. Estão definidos procedimentos de controlo para minimizar o risco de erros, insuficiência, inadequação e eventual desvirtuação de informação (que constitui fonte ou está associada aos indicadores de resultados)?</b>	✓		No âmbito do apuramento periódico da actividade, encontra-se implementado um conjunto de tarefas que visa identificar e corrigir informação, com o objectivo de manter um elevado nível de qualidade de informação de gestão. Conforme tarefas definidas ao nível da Direcção de Produção e Direcção de Planeamento e Controlo de Gestão.
<b>1.10. Foram fixados, nos termos da lei, os Tempos de Resposta Garantidos?</b>	✓		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.
<b>1.11. Quais os Tempos de Resposta Garantidos que foram estabelecidos nas diferentes áreas de prestação de cuidados? (apresentar em mapa anexo)</b>	✓		Foram assumidos os tempos de referência identificados pelo CTH e SIGIC.
<b>1.12. Os Tempos de Resposta Garantidos fixados constam dos Planos e Relatórios de Actividades?</b>	✓		Constam os tempos de resposta relativos à actividade cirúrgica e ainda à primeira consulta médica com proveniência de CTH.
<b>1.13. Os Tempos de Resposta Garantidos foram integrados no Contratos-programa (CP)/ Plano de Desempenho?</b>	✓		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. Ver Anexo I.

[REDACTED]

IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE DIREITOS DE ACESSO

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



<p><b>1.20. As sugestões e reclamações ou outras formas de participação dos utentes/cidadãos na melhoria do acesso são integradas na avaliação e medidas de correcção?</b></p>	<p>✓</p> <p>1- 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.</p> <p>2- Os resultados deste inquérito são objecto de publicação no sítio do Hospital.</p> <p>3- O Hospital tem ainda uma outra fontes de sugestões que é constituída pelas caixas de sugestões.</p>
<p><b>1.21. A Entidade Reguladora da Saúde promoveu diligências, intervenções ou outras medidas junto da instituição, em resultado de reclamações relativas ao acesso a cuidados de saúde?</b></p>	<p>✓</p> <p>Existem pedidos de esclarecimento em relação a reclamações apresentadas pelos utentes do hospital.</p>
<p><b>1.22. Foram constituídos/abertos processos sancionatórios em resultado de reclamação e/ou mero incumprimento da Lei? Quantificar e caracterizar</b></p>	<p>✓</p> <p>Não</p>
<p><b>1.23. O Relatório sobre o Acesso foi objecto de auditoria pela Inspeção-geral das Actividades em Saúde (IGAS)?</b></p>	<p>✓</p> <p>Não</p>
<p><b>1.24. As reclamações, sugestões e comentários foram comunicados à Direcção Geral da Saúde, no âmbito do projecto “SIM Cidadão”? (anexar um mapa com resumo do tratamento das reclamações)</b></p>	<p>✓</p> <p>Informação consta no próprio sistema do projecto “SIM Cidadão”, nomeadamente, são publicados relatórios anuais pela IGAS e ARSLVT.</p>

Relatório Anual sobre o Acesso a Cuidados de Saúde | Abril de 2019

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

**Consulta Externa e MCDT em doenças cardiovasculares****Primeira consulta de especialidade hospitalar referenciada pelos centros de saúde**  
Fonte: ADW

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2016 Média (dias)
• De realização "muito prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	30 (trinta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	30	68
• De realização "prioritária" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	60 (sessenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	60	84
• De realização com prioridade "normal" de acordo com a avaliação em triagem hospitalar	150 (cento e cinquenta) dias a partir do registo do pedido da consulta no sistema informático CTH pelo médico assistente do centro de saúde	150	188

- Os dados dos tempos de espera de primeiras consultas de especialidade, pedidas pelos Centros de Saúde, foram extraídos do "ADW-CTH";

**Cirurgia Programada e Cirurgia Programada em Oncologia****Cirurgia Programada**  
Fonte: SIGLIC

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2016 Média (dias)
• Prioridade "de nível 4º de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3	4,7
• Prioridade "de nível 3º de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15	10,6
• Prioridade "de nível 2º de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	60	23,7
• Prioridade "de nível 1º de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	270	95,8

**Cirurgia Programada em Oncologia**  
Fonte: SIGLIC

Nível de acesso e tipo de cuidados	TMRG	TRG da entidade (dias)	TR da entidade Ano 2016 Média (dias)
• Prioridade "de nível 4º de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	72 (setenta e duas) horas após a indicação clínica	3	4,5
• Prioridade "de nível 3º de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	15 (quinze) dias após a indicação clínica	15	10,6
• Prioridade "de nível 2º de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	60 (sessenta) dias após a indicação clínica	45	28,8
• Prioridade "de nível 1º de acordo com a avaliação da especialidade hospitalar	270 (duzentos e setenta) dias após a indicação clínica	60	33,8

# ANÁLISE ESPECÍFICA DO HFF, EPE

ANÁLISE ESPECÍFICA DO HFF, EPE

**CONSULTA EXTERNA (consultas médicas e não-médicas) – Comparação da produção, ano de 2016 e ano de 2015 (Fonte: Hosix)**

Especialidade	Primeiras Consultas			Consultas Subsequentes			Consulta Total		
	Nº 2016	Nº 2015	Variação 2016/2015	Nº 2016	Nº 2015	Variação 2016/2015	Nº 2016	Nº 2015	Variação 2016/2015
Medicina Interna I	1.333	1.199	11,2%	3122	2595	20,3%	4455	3794	17,4%
Medicina Interna II	1.954	1.979	-1,3%	4191	6010	-30,3%	6145	7989	-23,1%
Medicina Interna III	1.149	1.003	14,6%	2739	2578	6,2%	3888	3581	8,6%
Medicina Interna IV	1.419	1.109	28,0%	5725	4356	31,4%	7144	5465	30,7%
Med - Infecçologia	779	840	-7,3%	8514	7714	10,4%	9293	8554	8,6%
Neurologia	3.011	2.921	3,1%	9375	8764	7,0%	12386	11685	6,0%
Cardiologia	3.061	2.689	13,8%	7643	7378	3,6%	10704	10067	6,3%
Gastroenterologia	3.277	3.585	-8,6%	7644	6694	14,2%	10921	10279	6,2%
Pneumologia	2.156	1.978	9,0%	5851	5109	14,5%	8007	7087	13,0%
Nefrologia	936	869	7,7%	4658	4539	2,6%	5594	5408	3,4%
Oncologia	1.068	1.110	-3,8%	13413	14116	-5,0%	14481	15226	-4,9%
<b>Esp. Médicas</b>	<b>20.143</b>	<b>19.282</b>	<b>4,5%</b>	<b>72875</b>	<b>69853</b>	<b>4,3%</b>	<b>93018</b>	<b>89135</b>	<b>4,4%</b>
Cirurgia Geral B	5.037	4.392	14,7%	6317	5861	7,8%	11354	10253	10,7%
Cirurgia Geral C	4.295	4.261	0,8%	5680	5081	11,8%	9975	9342	6,8%
Cirurgia Plástica	2.564	2.546	0,7%	3246	3137	3,5%	5810	5683	2,2%
Cirurgia Maxilo-Facial	626	689	-9,1%	503	527	-4,6%	1129	1216	-7,2%
Oftalmologia	11.706	10.008	17,0%	17621	14001	25,9%	29327	24009	22,2%
ORL	6.891	6.726	2,5%	9088	8801	3,3%	15979	15527	2,9%
Ortopedia A	5.768	4.064	41,9%	6313	4215	49,8%	12081	8279	45,9%
Ortopedia B	3.244	3.068	5,7%	3978	3027	31,4%	7222	6095	18,5%
Urologia	2.431	2.188	11,1%	6129	6458	-5,1%	8560	8646	-1,0%
Anestesiologia	4.434	4.467	-0,7%	1629	1339	21,7%	6063	5806	4,4%
Dor	632	406	55,7%	3759	2920	28,7%	4391	3326	32,0%
<b>Esp. Cirúrgicas</b>	<b>47.628</b>	<b>42.815</b>	<b>11,2%</b>	<b>64263</b>	<b>55367</b>	<b>16,1%</b>	<b>111891</b>	<b>98182</b>	<b>14,0%</b>
Obstetrícia	6.142	6.136	0,1%	6310	7053	-10,5%	12452	13189	-5,8%
Ginecologia	4.745	5.096	-6,9%	8466	8176	3,5%	13211	13272	-0,5%
Dept. da Mulher	10.887	11.232	-3,1%	14776	15229	-3,0%	25663	26461	-3,0%
Pediatria	7.838	7.874	-0,5%	18375	17661	4,0%	26213	25535	2,7%
Cirurgia Pediátrica	1.655	1.658	-0,2%	3676	3949	-6,9%	5331	5607	-4,9%
Dept. de Pediatria	9.493	9.532	-0,4%	22051	21610	2,0%	31544	31142	1,3%
Psiquiatria - Hospital	419	547	-23,4%	5238	5140	1,9%	5657	5687	-0,5%
Psiquiatria - C. Saúde	1.140	1.048	8,8%	18976	18166	4,5%	20116	19214	4,7%
Pedopsiquiatria	197	148	33,1%	1490	1241	20,1%	1687	1389	21,5%
Psiquiatria de Ligação	0	0		0	0		0	0	
Psiquiatria	1.756	1.743	0,7%	25704	24547	4,7%	27460	26290	4,5%
M.F.R.	1.652	1.693	-2,4%	3144	3040	3,4%	4796	4733	1,3%
Imuno	5.496	5.658	-2,9%	387	351	10,3%	5883	6009	-2,1%
Anatomia Patológica	83	113	-26,5%	0	0		83	113	-26,5%
Imagiologia	867	804	7,8%	0	0		867	804	7,8%
Patologia Clínica	203	275	-26,2%	14739	15500	-4,9%	14942	15775	-5,3%
Saúde Ocupacional	247	238	3,8%	493	621	-20,6%	740	859	-13,9%
<b>Consultas Médicas</b>	<b>98.455</b>	<b>93.385</b>	<b>5,4%</b>	<b>218432</b>	<b>206118</b>	<b>6,0%</b>	<b>316887</b>	<b>299503</b>	<b>5,8%</b>
Dietética	1.207	1.153	4,7%	1975	1927	2,5%	3182	3080	3,3%
Psicologia	1.067	1.140	-6,4%	6404	6558	-2,3%	7471	7698	-2,9%
<b>Consultas Não Médicas</b>	<b>2.274</b>	<b>2.293</b>	<b>-0,8%</b>	<b>8379</b>	<b>8485</b>	<b>-1,2%</b>	<b>10653</b>	<b>10778</b>	<b>-1,2%</b>
<b>Total</b>	<b>100.729</b>	<b>95.678</b>	<b>5,3%</b>	<b>226811</b>	<b>214603</b>	<b>5,7%</b>	<b>327540</b>	<b>310281</b>	<b>5,6%</b>

## Primeiras Consultas de Especialidade – Sistema CTH 2016

(Fonte: ADW-CTH)

PRIMEIRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDADE - Sistema CTH 2016  
(Fonte: ADW-CTH)

CTH (Consulta a Tempo e Horas)	Pedidos a aguardar consulta. Tempo previsto até à data da consulta em pedidos agendados			Consultas Realizadas em 2016 Tempo até à realização da consulta por nível de prioridade					
	Pedidos agendados (para data futura)	Tempo médio de resposta previsto (dias)	Tempo máximo de resposta previsto (dias)	Nº Consultas Realizadas	"Muito Prioritárias" realizadas até 30 dias	"Prioritárias" realizadas entre até 60 dias	"Normal" realizadas até 150 dias	Consultas realizadas fora TMRG	Consultas realizadas fora TMRG (%)
Cardiologia	190	207,4	430,9	733	0	15	232	486	66,3%
Cirurgia Geral	393	106,5	306,0	3.649	99	206	3172	172	4,7%
Cirurgia Geral - Obesidade	0	0,0	0,0	1	0	0	0	1	100,0%
Cirurgia Maxilofacial	36	82,5	153,8	277	7	49	188	33	11,9%
Cirurgia pediátrica	52	159,1	259,9	771	2	20	350	399	51,8%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	43	80,2	154,9	605	0	10	579	16	2,6%
Diabetologia	20	185,3	276,8	65	3	15	29	18	27,7%
Doenças Infecciosas	7	87,8	160,7	150	1	20	124	5	3,3%
Dor	26	41,2	59,8	182	2	8	169	3	1,6%
Gastroenterologia	131	143,3	619,8	1.239	7	99	167	966	78,0%
Ginecologia	509	176,3	515,8	2.084	175	420	1100	389	18,7%
Imuno-hemoterapia	0	0,0	0,0	3	0	1	2	0	0,0%
Imunoalergologia	38	449,5	481,9	61	0	0	0	61	100,0%
Medicina Física e de Reabilitação - Fisioterapia	3	29,6	54,9	100	2	18	79	1	1,0%
Medicina interna	52	97,0	391,9	772	16	225	386	145	18,8%
Nefrologia	15	55,5	157,9	245	2	11	225	7	2,9%
Neurologia	401	358,1	718,2	727	1	8	77	641	88,2%
Obstetrícia	260	40,8	133,9	3.119	6	330	2764	19	0,6%
Oftalmologia	884	337,7	730,7	6.324	0	4	83	6237	98,6%
Ortopedia	146	507,6	829,3	2.066	8	57	58	1943	94,0%
Otorrinolaringologia	412	95,2	348,1	3.513	5	624	2087	797	22,7%
Pediatria	139	106,5	439,9	1.162	0	7	898	257	22,1%
Pneumologia	215	158,5	486,0	559	14	63	372	110	19,7%
Psiquiatria - Consulta Geral	254	115,0	319,8	755	5	144	538	68	9,0%
Urologia	283	378,6	898,0	1.221	18	37	82	1084	88,8%
<b>Total</b>	<b>4509</b>	<b>218,3</b>	<b>898,0</b>	<b>30.383</b>	<b>373</b>	<b>2.391</b>	<b>13.761</b>	<b>13.858</b>	<b>45,6%</b>

**ATIVIDADE CIRÚRGICA. Comparação da produção em 2016 e 2015**

(Fonte: SIGLIC)

Especialidade	Produção Cirurgias Cirurgias Programadas			Lista de Inscritos para Cirurgia Nº entradas em LIC			Tempo de Espera (Operados) Mediana (dias)		
	Nº 2016	Nº 2015	Varição 2016/2015	Nº 2016	Nº 2015	Varição 2016/2015	Nº 2016	Nº 2015	Varição 2016/2015
Cirurgia Geral	4.992	4.270	16,9%	6.093	5.876	3,7%	49	37	32,4%
Cirurgia Maxilo-Facial	147	178	-17,4%	152	195	-22,1%	15	14	7,1%
Cirurgia Pediátrica	611	646	-5,4%	900	1.141	-21,1%	176	104	69,2%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	1.528	1.231	24,1%	2.128	2.091	1,8%	154,5	158	-2,2%
Ginecologia	709	785	-9,7%	1.011	937	7,9%	108	170	-36,5%
Oftalmologia	3.894	2.837	37,3%	4.192	3.401	23,3%	16	14	14,3%
Ortopedia	2.304	1.903	21,1%	2.901	2.356	23,1%	4	4	0,0%
Otorrinolaringologia	1.492	1.514	-1,5%	1.995	1.886	5,8%	69	99,5	-30,7%
Urologia	1.203	906	32,8%	1.363	1.158	17,7%	40	62	-35,5%
<b>TOTAL</b>	<b>16.880</b>	<b>14.270</b>	<b>18,3%</b>	<b>20.735</b>	<b>19.041</b>	<b>8,9%</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>-8,1%</b>

LIC – Lista de inscritos em cirurgia

TE – Tempo de espera em dias

**Cirurgias Programadas  
realizadas no ano de 2016**

**Tempo até à realização da cirurgia após indicação cirúrgica, por nível de  
prioridade**

Especialidade	Nº 2016	Tempo até à realização da cirurgia após indicação cirúrgica, por nível de prioridade				
		Nível 4 - realizadas até 72 horas	Nível 3 - realizadas até 15 dias	Nível 2 - realizadas até 60 dias ou 45 dias (oncol)	Nível 1 - realizadas até 270 dias ou 60 dias (oncol)	Fora do TMRG (> 270 dias)
Cirurgia Geral	4.995	85,7%	95,9%	89,1%	88,0%	11,7%
Cirurgia Maxilo-Facial	147	0,0%	50,0%	96,4%	100,0%	4,8%
Cirurgia Pediátrica	611	25,0%	80,0%	72,3%	73,9%	26,4%
Cirurgia Plástica Reconstructiva	1.528	-	50,0%	94,8%	79,2%	16,3%
Ginecologia	709	100,0%	71,0%	68,7%	50,1%	41,0%
Oftalmologia	3.894	60,0%	94,4%	97,3%	95,7%	4,1%
Ortopedia	2.304	66,4%	85,9%	89,1%	93,4%	16,9%
Otorrinolaringologia	1.492	100,0%	50,0%	80,0%	93,6%	7,3%
Urologia	1.203	0,0%	66,7%	83,7%	87,1%	13,2%
<b>TOTAL</b>	<b>16.883</b>	<b>66,0%</b>	<b>85,0%</b>	<b>89,0%</b>	<b>88,7%</b>	<b>12,5%</b>

## MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

## Comparação da produção em 2016 e 2015

(Fonte: Hosix)

Tipo de Exame	Nº 2016	Nº 2015	Varição 2016/2015
Bioquímicas	1.786.803	1.683.272	6,2%
Genéticas	135	215	-37%
Hematológicas (Hematologia; Hemostase)	341.346	329.783	4%
Imunológicas	16.955	17.757	-5%
Microbiológicas	132.147	119.776	10%
<b>ANÁLISES CLÍNICAS</b>	<b>2.277.386</b>	<b>2.150.803</b>	<b>6%</b>
Autópsias	114	111	3%
Citológicos	4.796	4.834	-1%
Histológicos	13.863	13.357	4%
Outros (Anatomia Patológica)	5.072	4.472	13%
<b>ANATOMIA PATOLÓGICA</b>	<b>23.845</b>	<b>22.774</b>	<b>5%</b>
Anestesiologia	2.520	2.554	-1%
Medicina da Dor	1.871	1.123	67%
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	<b>4.391</b>	<b>3.677</b>	<b>19%</b>
Actos Terapêuticos (cardiologia)	945	850	11%
Cateterismo Cardíaco	1.255	1.192	5%
Electrocardiografia	5.783	5.497	5%
Electrocardiologia	60.194	55.314	9%
Outros (cardiologia)	5.985	5.508	9%
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>74.162</b>	<b>68.361</b>	<b>8,5%</b>
<b>CIRURGIA MAXILO-FACIAL</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>14,3%</b>
<b>DERMATOLOGIA</b>	<b>1.435</b>	<b>568</b>	<b>152,6%</b>
<b>DESENVOLVIMENTO</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>-100,0%</b>
<b>ESTOMATOLOGIA</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>-56,3%</b>
CPRE	724	821	-12%
Endoscopias Altas	2.713	2.496	9%
Endoscopias Baixas	3.982	3.977	0%
Outras (gastro)	4.985	5.358	-7%
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	<b>12.404</b>	<b>12.652</b>	<b>-2,0%</b>
Actos Cirúrgicos(Ginecologia)	1.546	1.482	4%
Exames Endoscópicos(Ginecologia)	2.817	3.015	-7%
Outros (Ginecologia)	100	118	-15%
<b>GINECOLOGIA</b>	<b>4.463</b>	<b>4.615</b>	<b>-3,3%</b>
Análises	66.012	71.839	-8%
Outros (Imuno-hemoterapia)	425	368	15%
Unidades Transfundidas	8.741	9.896	-12%
<b>IMUNO-HEMOTERAPIA/MEDICINA TRANSFUSIONAL</b>	<b>75.178</b>	<b>82.103</b>	<b>-8,4%</b>
<b>IMUNOALERGOLOGIA</b>	<b>2.351</b>	<b>2.565</b>	<b>-8,3%</b>
Técnicas Diagnósticas	0	28	-100%
Técnicas terapêuticas	194.021	176.867	10%
<b>MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO</b>	<b>194.021</b>	<b>176.895</b>	<b>9,7%</b>
Actos Diagnósticos (Medicina Nuclear)	148	166	-11%
PET	39	45	-13%
<b>MEDICINA NUCLEAR</b>	<b>187</b>	<b>211</b>	<b>-11,4%</b>

## ANÁLISE ESPECÍFICA DO HFF, EPE

Tipo de Exame	Nº 2016	Nº 2015	Varição 2016/2015
<b>NEFROLOGIA</b>	3.383	4.499	-24,8%
EEG	1.073	1.738	-38%
Electromiografia	80	704	-89%
Outros (Neurologia)	1.060	1.201	-12%
Potenciais Evocados (Neurologia)	424	581	-27%
Ultrassonografia	796	580	37%
<b>NEUROLOGIA</b>	3.433	4.804	-28,5%
Cardiotocografias (Obstetria)	12.906	10.698	21%
Ecografias (Obstetria)	6.137	5.750	7%
Outros (Obstetria)	241	336	-28%
<b>OBSTETRICIA</b>	19.284	16.784	14,9%
Electrofisiologia	13	4	225%
Outros (Oftalmologia)	12.376	8.345	48%
<b>OFTALMOLOGIA</b>	12.389	8.349	48,4%
<b>ONCOLOGIA MÉDICA</b>	14.423	12.035	19,8%
<b>ORTOPEDIA</b>	3.357	2.571	30,6%
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	13.567	14.116	-3,9%
<b>OUTROS</b>	13.378	14.642	-8,6%
Endoscopias (Pneumologia)	3.264	2.929	11%
Estudo do Sono (Pneumologia)	2.094	1.656	26%
Outros (Pneumologia)	7.720	5.641	37%
<b>PNEUMOLOGIA</b>	13.078	10.226	27,9%
<b>PROCEDIMENTOS DE NEURODESENVOLVIMENTO</b>		2	-100,0%
Outros (Psiquiatria)	1.396	1.222	14%
Procedimentos Psiquiatricos Diagnóstico	3.067	3.426	-10%
Procedimentos Psiquiatricos Terapeuticos	21.816	16.774	30%
<b>PSIQUIATRIA</b>	26.279	21.422	22,7%
Angiografia Diagnóstica	33	70	-53%
Ecografias (Radiologia)	17.930	15.943	12%
Estudos por Doppler	4.589	3.661	25%
Osteodensitrometria	459	469	-2%
Procedimentos de Intervenção (Radiologia)	361	333	8%
Ressonância Magnética	4.150	3.989	4%
Rx Convencional	163.473	155.193	5%
TAC	44.249	39.865	11%
<b>RADIOLOGIA</b>	235.244	219.523	7,2%
<b>REUMATOLOGIA</b>	1	2	-50,0%
<b>SERVIÇOS E TÉCNICAS GERAIS</b>	73.674	68.026	8,3%
Outros	2.331	2.231	4%
Urodinâmica	792	1.006	-21%
<b>UROLOGIA</b>	3.123	3.237	-3,5%
<b>TOTAL</b>	<b>3.104.451</b>	<b>2.925.487</b>	<b>6,1%</b>

# ANEXO I

## Tratamento Estatístico de Reclamações 2016

1. As sugestões e reclamações apresentadas pelos utentes, constantes em Livro de Reclamações, são consideradas, nomeadamente, em termos elaboração de Planos de Actividades dos Serviços clínicos e não clínicos e na respectiva apresentação e discussão com o Conselho de Administração, integrando-se, ainda, no Plano de Qualidade, incluindo objectivos de melhoria, nesta área.
2. O HFF considera da maior relevância, a disponibilização de instalações adequadas, específicas aos seus utentes, nas Urgências e ainda Consulta Externa, devidamente assinaladas, para apresentação de reclamações e com apoio administrativo. Ao mesmo tempo, são disponibilizados livros de reclamações em diversos locais do HFF e, ainda no exterior, onde se verifica, também, a realização de actividade hospitalar.
3. Desde 2013, que se utiliza uma ferramenta que permite a desmaterialização e a rastreabilidade das reclamações e sugestões. Esta aplicação “Sugira” assegura um fluxo que permite aos Directores de primeira linha terem conhecimento das suas reclamações e encaminhar para os visados nas reclamações, para que sejam elaboradas justificações das mesmas, nomeadamente, a obrigatoriedade de descrição de medidas correctivas tidas nos Serviços. Foi ainda disponibilizada uma ferramenta adicional de gestão, em articulação com a Direcção de Qualidade, que permite aos Serviços verificarem, estatisticamente, indicadores de gestão referentes às reclamações.

Nº Doentes Assistidos/Doentes Assistidos - Análise por Trimestre 2016/2015										
Actividade	1ºTrimestre 2016			1ºTrimestre 2015		2ºTrimestre 2016			2ºTrimestre 2015	
	Doentes Assistidos	Nº Recl	% Recl	Nº Recl	% Recl	Doentes Assistidos.	Nº Recl	% Recl	Nº Recl	% Recl
Urgencia Geral	33.356	271	0,81%	262	0,87%	34.334	237	0,69%	244	0,76%
SUB	12.983	53	0,41%	44	0,31%	12.995	45	0,35%	20	0,16%
Urgência Ped.	16.686	20	0,12%	9	0,06%	9.804	16	0,16%	13	0,09%
Urgência Obst /Ginec	4.936	6	0,12%	14	0,32%	5.053	13	0,26%	13	0,27%
Cons. Externa	80.061	134	0,17%	173	0,23%	82.432	117	0,14%	79	0,11%
Internamento	7.748	132	1,70%	101	1,35%	7.381	122	1,65%	102	1,32%
<b>Total</b>	<b>155.770</b>	<b>616</b>	<b>0,40%</b>	<b>603</b>	<b>0,41%</b>	<b>151.999</b>	<b>550</b>	<b>0,36%</b>	<b>471</b>	<b>0,32%</b>
Actividade	3ºTrimestre 2016			3ºTrimestre 2015		4ºTrimestre 2016			4ºTrimestre 2015	
	Doentes Assistidos	Nº Recl	% Recl	Nº Recl	% Recl	Doentes Assistidos.	Nº Recl	% Recl	Nº Recl	% Recl
Urgencia Geral	34.340	312	0,91%	281	0,87%	32.228	389	1,21%	298	0,90%
SUB	13.488	49	0,36%	17	0,14%	14.727	79	0,54%	41	0,31%
Urgência Ped.	12.028	10	0,08%	7	0,06%	17.605	12	0,07%	19	0,11%
Urgência Obst /Ginec	5.193	17	0,33%	10	0,19%	4.737	9	0,19%	14	0,28%
Cons. Externa	75.552	88	0,12%	76	0,11%	81.710	119	0,15%	100	0,13%
Internamento	7.257	101	1,39%	95	1,24%	7.619	86	1,13%	135	1,67%
<b>Total</b>	<b>147.858</b>	<b>577</b>	<b>0,39%</b>	<b>486</b>	<b>0,35%</b>	<b>158.626</b>	<b>694</b>	<b>0,44%</b>	<b>607</b>	<b>0,39%</b>